

**RESULTADOS DEL PROGRAMA HERMES EN LA IED LA BELLEZA - LOS
LIBERTADORES**

LADY ROCÍO RODRÍGUEZ MORENO

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN EVALUACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN

EDUCACIÓN

BOGOTÁ D. C.

2018

**RESULTADOS DEL PROGRAMA HERMES EN LA IED LA BELLEZA - LOS
LIBERTADORES**

LADY ROCÍO RODRÍGUEZ MORENO

**Trabajo de investigación presentado como requisito para optar por el título de magister en
Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación**

JORGE ALEXANDER ORTÍZ BERNAL

Asesor

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN EVALUACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN

EDUCACIÓN

BOGOTÁ D. C.

2018

Resumen Analítico en Educación - RAE

1. Información General

Tipo de documento	Tesis de grado
Acceso al documento	Universidad Externado de Colombia.
Título del documento	Resultados del Programa Hermes en la IED La Belleza_ Los Libertadores
Autor(es)	Lady Rocío Rodríguez Moreno
Director	Jorge Alexander Ortiz Bernal
Publicación	Maestría en Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación
Unidad Patrocinante	Evaluación de Programas
Palabras Claves	Palabras Clave: Convivencia, Evaluación, Evaluación de Resultados, Programa Hermes, Hermes, Conflicto, Conciliación escolar

2. Descripción

Este trabajo es una Investigación de tipo evaluativo que se enmarca en la línea de evaluación de programas. Tiene como objetivo principal Evaluar los resultados del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes, en la IED La Belleza - Los Libertadores en la jornada Mañana, sede A, desde el año 2013. Esa investigación se realizó teniendo en cuenta el modelo de evaluación Respondente, propuesto por Robert Stake, quien con su esquema de reloj propone 12 pasos que se pueden tomar en cualquier orden, en cualquier dirección y al ser flexible pueden solo tomarse en cuenta los que se consideren conveniente para el estudio, en este caso se toman en cuenta los pasos 1,2,3,7,9, y 12. Así, para lograr los objetivos, en primer lugar se realiza una revisión teórica, acerca del significado de la evaluación, y específico de evaluación de programas, también se revisaron los objetivos principales y las premisas propias del programa Hermes y la importancia de la convivencia escolar como proceso de formación de los estudiantes. A partir de esto y para el trabajo propiamente investigativo, se realiza una revisión de los documentos institucionales, con el fin de determinar la apropiación que tiene la institución con respecto al programa, también se realiza una revisión documental de los documentos propios del

programa como son las actas de conciliación, verificación con las que se realiza una estadística por año de los casos atendidos y solucionados por el grupo de conciliadores escolares. También se realizó una observación no participante en una jornada de conciliación con el fin de ver la metodología utilizada y la aceptación de los estudiantes asistentes. Por otro lado, se aplicó un cuestionario a 81 estudiantes beneficiarios quienes desde su rol como conciliadores o beneficiarios dieron su punto de vista del programa en la institución, encontrando que los estudiantes reconocen el programa, las actividades que realiza y los estudiantes conciliadores, además piensan que el programa ayuda a mejorar las relaciones interpersonales y a disminuir y solucionar los conflictos escolares. Terminada la investigación, se encuentra que el programa Hermes, sí ha contribuido a mejorar la convivencia escolar en la institución y que el programa tiene un reconocimiento positivo en los estudiantes de la institución, sin embargo, es necesario realizar algunas mejoras para que el programa continúe dando resultados positivos en la institución.

3. Fuentes

- Arráez, M., Moreno, L., & Calles, J. (2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa Sapiens. *Revista Universitaria de Investigación*.
- Asensio, M. J. (2007). Modelos de Evaluación. *Revista universitară de sociologie*(2), 29-50.
- Ávila, G. M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista Ibero Americana*.
- Bueno, G. I., Corredor, C. E., Yopasa, A. D., & Rojas, M. R. (2007). *Un acercamiento a la gestión del conflicto escolar, a partir de los programas Ariadna y Hermes de la cámara de comercio de Bogotá (Unpublished master's thesis)*. Bogotá D.C: Pontifica Universidad Javeriana. .
- CCB. (2008). *Centro de Arbitraje y Conciliación 30 años. (n.d.)*. . Obtenido de http://recursos.ccb.org.co/cac/flipbook/Centro_Arbitraje_Conciliacion/files/mobile/index.html
- CCB. (2016). *Convivencia Estudiantil*. Obtenido de www.centroarbitrajeconciliacion.com/Servicios/Convivencia-estudiantil/Testimonios-y-casos-de-exito.
- Fonseca, J. G. (2008). Modelos Cualitativos de Evaluación. . *Revista universitară de sociologie*, 9-70.
- Gomez, V. (2014). *Paz en los colegios... ¿de dónde nos agarramos?* Bogotá D.C: Universidad Nacional de Colombia. .
- Innovemos. (1970). *Convivencia democratica,inclusion y cultura de paz*. . Obtenido de <http://librospaginaslibre.blogspot.com/2012/05/convivencia-democraticainclusion-y.html>
- Maya, J. I. (2001). La intervención social planificada. En F. Loscertales y Núñez, T. (Coords.): Comunicación y habilidades sociales para la intervención en grupos. Módulo 10: Evaluación y diseño del proyecto de intervención. CD Interactivo. Universidad de Sevilla.
- Mediano, C. M. (2007). *Evaluación de programas: Modelos y procedimientos*. . Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. S. M.
- MEN. (2016). *Sistema educativo colombiano*. . Obtenido de

<http://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-233839.html>
 Monedero, M. (1998). *Bases teóricas de la evaluación educativa*. .
 S.E.D. (2013). *Portal Educativo Redacademica. Secretaría de Educación de Bogotá D.C. - Proyecto de Educación para la Ciudadanía y la Convivencia - PECC*. Obtenido de <http://www.redacademica.edu.co/proyectos-pedagogicos/ciudadania/pecc2>.
 Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2003). *Metodología de la investigación*. . México: McGraw-Hill/Interamericana.
 UNICEF. (2009). *Programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes*. Obtenido de http://www.unicef.org/lac/HERMES_ESPANOL_FINAL-1.pdf

4. Contenidos

El presente documento de investigación se divide en cinco (5) capítulos así:

En el primer capítulo, se define el problema, la justificación, la pregunta de investigación y los objetivos, también se realiza una revisión de los antecedentes de la investigación.

En el segundo capítulo, se presentan los referentes teóricos, teniendo en cuenta el concepto propio de Evaluación y evaluación de programas, los métodos y tipos de evaluación para definir más adelante la metodología de la investigación, también el marco legal y las premisas y objetivos propios del programa evaluado.

En el tercer capítulo, desarrolla el diseño metodológico utilizado, definiendo la población, muestra, instrumentos y herramientas de análisis utilizadas para la investigación.

En el cuarto capítulo, se realiza el análisis de los datos recopilados y se muestran los resultados encontrados teniendo en cuenta los objetivos planteados y los pasos del esquema del reloj utilizados

Y por último, en quinto capítulo se presentan las conclusiones encontradas y posibles recomendaciones para la institución y el programa.

5. Metodología

Paradigma de investigación. Cualitativo con algunos elementos cuantitativos

Tipo de investigación. Investigación Evaluativa

Diseño. Evaluación Respondente, Modelo del Reloj. Robert Stake

Población y muestra. La población de esta investigación se centra en los estudiantes y docentes de la sede

A, jornada Mañana de la IED La Belleza – Los Libertadores, distribuidos de la siguiente manera:

- ✓ 500 estudiantes Beneficiarios, tomando una muestra aleatoria representativa de 81 estudiantes con un porcentaje de 95% de confiabilidad y un margen de error del 10%.
- ✓ 15 docentes, tomando una muestra intencional de 4 docentes
- ✓ 18 estudiantes certificados, eligiendo una muestra intencional de 5 estudiantes
- ✓ 1 facilitador de CCB

Técnicas e Instrumentos

Los instrumentos utilizados para esta investigación son, entrevista, grupo focal, observación no participante, cuestionario y revisión documental. Las Técnicas de Análisis son para datos cualitativos la triangulación de datos y para datos cuantitativos análisis estadísticos básicos.

6. Conclusiones

- ✓ En la institución aún no se ha determinado un lugar o una persona en específico que se haga cargo de organizar las actas de conciliación y demás documentos que evidencian la implementación del programa, lo que dificultó en su momento la recolección de la información, ya que en diferentes lugares y con diferentes personas se encontró la información al respecto, aun así, no se encontraron las actas del año 2014. Esto hace que no se tenga un seguimiento juicioso de las actividades que se realizan, así como del impacto que ellas generan en la institución.
 - ✓ Los objetivos del programa están encaminados a apoyar todos los procesos convivenciales de la institución, principalmente en la mitigación y prevención del conflicto como se estipula en la ley 1620 de 2013, sin embargo, desde el Pei y el manual de convivencia aún no se han adoptado formalmente los procesos que éste desarrolla en la institución.
 - ✓ Tanto el programa como el equipo de estudiantes de conciliación escolar son reconocidos por la comunidad educativa y en general existe una apropiación y aceptación de este, sin embargo, en las actividades realizadas y más específicamente en las jornadas de conciliación sólo se encuentra la participación de los cursos de primaria, sexto y séptimo, mientras que en los cursos superiores la asistencia a estas jornadas es escasa.
 - ✓ Con relación a la formación docente por parte del programa, la mayoría de los estudiantes no reconocen el equipo de docentes certificados, ni su trabajo al respecto en la institución.
 - ✓ En general, los estudiantes reconocen que la implementación del programa en la institución ha contribuido a mejorar la convivencia y a mitigar el conflicto, ya que ha generado espacios de diálogo y concertación, sin embargo, consideran que las actividades deben realizarse de forma más frecuente.
- En cuanto a la formación de los estudiantes conciliadores, se encuentra un resultado muy positivo, ya que se convierten en un curso reconocido en la institución, tanto por su liderazgo como por la participación y representación de la institución en diferentes actividades internas y externas.

A partir de todo lo anterior, se puede concluir que, el Programa para la gestión y resolución de conflictos escolares Hermes, **si** ha contribuido a mejorar la convivencia de la institución La Belleza – Los Libertadores, sin embargo, es necesario realizar algunos ajustes y mejoras para que se cumplan los objetivos propuestos a cabalidad, por lo tanto, a continuación, se dan algunas recomendaciones generales.

Elaborado por:

Lady Rocío Rodríguez Moreno

Revisado por:

Fecha de elaboración del Resumen:

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

CAPÍTULO 1

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1

1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación.....	3
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Antecedentes del problema	3
1.5 Justificación del problema.....	9

CAPÍTULO 2

MARCO DE REFERENCIA 12

2.1. Referentes Conceptuales	12
2.1.1. Concepciones de evaluación.....	12
2.1.2. Evaluación de programas.....	15
2.1.2.1 ¿Qué es un programa?.....	15
2.1.2.2. ¿Qué significa evaluar un programa?	17
2.1.2.3. Aspectos a tener en cuenta para evaluar un programa	18
2.1.3. Tipos de evaluación	18
2.1.3.1. ¿Qué se evalúa en un programa?	19
2.1.4. Modelos de evaluación de programas	20
2.2. La convivencia escolar	24
2.2.1. El programa hermes.....	25
2.2.1.1. Contexto Histórico	25
2.2.1.2. Conceptos Básicos	26
2.2.1.3. Modelo Metodológico.....	28

2.2.1.4. Resultados	32
2.3. Marco Contextual	32
2.4. Marco Normativo	33
2.3.1. Ley de convivencia Escolar:	34
CAPITULO 3	
DISEÑO METODOLÓGICO	36
3.1 Modelo de Evaluación	36
3.2 Enfoque de investigación	36
3.3 Tipo de investigación	37
3.3.1 Aplicación del Modelo	38
3.4 Corpus de investigación	38
3.4.1 Población	38
3.4.2 Tipos de Muestra:	39
3.4.3 Recolección de datos:	40
3.5 Consideraciones Éticas	42
3.6 Categorías de análisis	43
CAPÍTULO 4	
ANÁLISIS Y RESULTADOS	46
CAPÍTULO 5	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
5.1. Conclusiones	65
5.2. Recomendaciones	66
BIBLIOGRAFÍA	69

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Tipos de Evaluación.....	20
Tabla 2. Población	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3. Tamaño de la muestra.	39
Tabla 4. Matriz Categorical De Análisis	43
Tabla 5. Caracterización de docentes.....	49
Tabla 6. Estudiantes por grado, sede y Jor.....	50
Tabla 7. Estudiantes por grado y género.....	51
Tabla 8. Fundamentos y Principios IED La Belleza y Programa Hermes.....	56

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Pregunta No. 11: En su opinión, ¿Cuáles son las personas más apropiadas para solucionar un conflicto?	48
Gráfica 2. Pregunta No. 12: ¿Conoce el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes?.....	48
Gráfica 3. Pregunta No. 13: ¿Identifica quiénes son los estudiantes del grupo de conciliadores de la institución?	¡Error! Marcador no definido.
Gráfica 4. Docentes.....	50
Gráfica 5. Docentes según su nivel de formación por género	50
Gráfica 6. Estudiantes Por Jornada	51
Gráfica 7. Estudiantes Por Jornada	52
Gráfica 8. Estudiantes por grado.....	52
Gráfica 9. Edad de los estudiantes	52
Gráfica 10. Antigüedad en la institución	52
Gráfica 11. Conciliadores por género	54
Gráfica 12. Antigüedad	54

CAPÍTULO 1

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La educación es un derecho fundamental de los niños, niñas y jóvenes de Colombia y se define como “un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes” (MEN 2016). De esta manera, la convivencia escolar se convierte en un aspecto importante en el proceso educativo, ya que ésta hace parte de la formación integral del individuo. En la Institución Educativa Distrital La Belleza – Los Libertadores, ubicada en la parte alta de la localidad de San Cristóbal sur, en Bogotá, la convivencia es parte fundamental ya que las situaciones de conflicto escolar no son ajenas a su realidad. La institución atiende una comunidad de bajos recursos, en la que predominan los estratos 1 y 2, la mayoría de las familias no cuentan con un empleo formal y su nivel educativo es muy bajo, incluso, en algunos casos prácticamente nulo, sus diversas dificultades y necesidades hace que se convierta en una población vulnerable. En el ambiente escolar específicamente, se presentan diferentes situaciones convivenciales que generan conflicto como el consumo de sustancias psicoactivas, bullying, agresiones verbales y físicas, entre otras.

Debido a esto, la institución realiza una alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá desde el centro de Arbitraje y Reconciliación, iniciando con el programa Ariadna aproximadamente en el año 2003, que luego se convierte en el programa para la gestión del conflicto escolar HERMES el cual se lleva a cabo actualmente en la institución. La

implementación de dicho programa se articula con los lineamientos que publica la Secretaría de Educación Distrital (2013), en la que se presentan algunas propuestas para fortalecer el trabajo de la Educación para la Ciudadanía y la Convivencia, en las instituciones educativas.

El propósito principal del programa HERMES es brindar capacitación a la comunidad educativa, especialmente a estudiantes y docentes para el desarrollo de habilidades sociales que les permita intervenir e interactuar en el manejo y la gestión del conflicto escolar de una forma pacífica, por medio del dialogo de tal manera que se pueda reducir en la institución los índices de agresividad y de conflicto escolar. Sin embargo, a pesar de su implementación desde hace más de 10 años en la institución, el programa ha pasado por diferentes etapas y no se ha logrado erradicar el conflicto en el centro educativo, a 2017 todavía se presentan inconvenientes y dificultades en la convivencia escolar. Por otro lado, una de las debilidades es que no se lleva un registro juicioso de los casos atendidos, y las actas que se realizan en las conciliaciones no reposan en un solo lugar, sino en las manos del maestro o representante de la institución que se encuentre a cargo en ese momento. Además, aún hay miembros de la comunidad educativa que no conocen el programa y por lo mismo no se han apropiado de él.

Al observar dicha situación, surgen diversos cuestionamientos acerca de la pertinencia de la implementación del programa Hermes en la institución y la necesidad de conocer hasta dónde se ha logrado cumplir con los objetivos propuestos, igualmente establecer cuáles han sido sus fortalezas o sus debilidades con el propósito de plantear estrategias de mejoramiento y contribuir con el fortalecimiento del programa y a mitigar la violencia escolar de tal forma que los factores que inciden de manera negativa en la convivencia escolar sean superadas de manera satisfactoria.

1.2 Pregunta de investigación

¿En qué medida, el programa Hermes ha contribuido a mejorar la convivencia escolar en la IED La Belleza – Los Libertadores, en la sede A, Jornada mañana, ¿desde el año 2013?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Evaluar los resultados del programa Hermes en relación con el mejoramiento de la convivencia escolar en la jornada mañana en la IED La Belleza – Los Libertadores en la sede A, jornada mañana desde el año 2013.

1.3.2 Objetivos específicos

- Caracterizar el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes y la población escolar beneficiaria de la J.M en la sede A, de la IED La Belleza – Los Libertadores
- Definir indicadores de resultados para el programa Hermes en relación con la convivencia escolar de la Jornada mañana en la IED la Belleza - Los Libertadores
- Analizar el alcance del programa Hermes a la luz del Proyecto Educativo Institucional
- Identificar y clasificar los procesos e intervenciones realizadas por los estudiantes certificados respecto a los conflictos presentados en la institución y valorar los resultados obtenidos
- Identificar los aspectos positivos y negativos del programa que han influido en la convivencia de la institución, para sugerir estrategias de mejoramiento.

1.4 Antecedentes del problema

Al efectuar una revisión bibliográfica de las investigaciones o trabajos realizados acerca del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes, también se encuentran algunos estudios y que no necesariamente se relacionan con el programa, pero si hacen referencia al

manejo del conflicto, la conciliación y la convivencia escolar, otros abordan temáticas relacionadas más con propuestas estratégicas y/metodológicas para la gestión del conflicto, lo que evidencia que la convivencia es un tema crucial para la escuela. Algunos de estos estudios se describen a continuación.

En primer lugar, se encuentra el trabajo realizado por Bueno Cipagauta y otros (2007) titulado “Un acercamiento a la gestión del conflicto escolar, a partir de los programas Ariadna y Hermes de la cámara de comercio de Bogotá”. Un trabajo de Tesis de maestría de la Pontificia Universidad Javeriana en el que se realiza un análisis descriptivo documental de tipo cualitativo, donde se rescatan las premisas de los programas de conciliación y gestión del conflicto escolar Ariadna y Hermes de la cámara de comercio Bogotá. Esto, teniendo en cuenta que Ariadna es el primer programa que se desarrolla al respecto y que luego se modifica y mejora convirtiéndolo en Hermes, el cual se encuentra vigente y se aplica en diversas instituciones de Bogotá y sus alrededores.

Según lo expresa Bueno, la iniciativa de la Cámara de Comercio de Bogotá es pertinente a un problema de gran relevancia en el ámbito escolar colombiano, como parte de la responsabilidad y compromiso social, al aportar a la educación programas como el de Ariadna y Hermes, cuyos enfoques son amplios, integradores e innovadores, ya que utilizan metodologías dinámicas, recursivas y facilitadoras para el cambio. En dicho escrito los autores también afirman que:

Estudiar sobre el conflicto y las formas de abordarlo, conduce a encontrar coincidencias en aprendizajes como la educación para la democracia, puesto que los jóvenes valoran la participación, ya que les ofrece la oportunidad de tomar decisiones por acuerdos, permitiéndoles ejercitar la ciudadanía antes de la mayoría

de edad. En el mismo sentido, formar jóvenes capaces de conocer, valorar y optar con autonomía moral y social, con justicia y equidad al crear espacios de comunicación, donde sea posible aprender a respetar al otro, negociar, conciliar y proponer dentro de las realidades cotidianas, con pares y entre generaciones, respuestas a situaciones de conflicto y violencia, en otras palabras, es educar para la convivencia y la paz. (Bueno. et al, 2007, p.163)

Del trabajo se concluye que la iniciativa de la Cámara de comercio de Bogotá resulta pertinente para abordar el conflicto escolar en Colombia, ya que este es uno de los problemas más frecuentes en las instituciones educativas. Igualmente se puede establecer que, por medio de programas como Hermes, se logra la formación de individuos capaces de participar en escenarios escolares que busquen generar una nueva cultura frente a la resolución de conflictos como punto de partida para la construcción de democracia, justicia y paz escolar. Uno de los aspectos para resaltar es el acompañamiento que realiza el programa a las instituciones a través de sus intervenciones en toda la comunidad educativa en articulación con el PEI y el currículo.

Otros trabajos por el contrario proponen el diseño de estrategias para el manejo del conflicto escolar, como lo plantea Silva Pérez (2010) en su tesis de maestría “Resolución de conflictos en el aula: acciones hacia la práctica de la mediación, negociación y conciliación” de la Universidad Externado de Colombia. En este afirma que al realizar una propuesta de resolución de conflictos los primeros beneficiados son los estudiantes ya que cuando se emprenden acciones que encaminen a respetar, defender y promover los derechos humanos se puede lograr que tengan una experiencia positiva que además les permita el desarrollo de habilidades, aptitudes y actitudes para iniciarse en el ejercicio de vivir en paz en su hogar, colegio, barrio y comunidad en general. De esa manera se aprende a experimentar la democracia

escolar. Quienes participan de esta experiencia se convierten en constructores de una nueva sociedad, tienen posibilidad, no sólo de cambiar sus comportamientos e ideales, sino que se capacitan igualmente para ayudar a transformar la vida en su cotidiano.

El diseño y la aplicación de este trabajo, explica Silva, es una experiencia interesante para los participantes ya que promueve un aprendizaje significativo basado en dilemas permitiendo fomentar procesos educativos encaminados a mejorar las habilidades y capacidades de interacción, comunicación y diálogo dentro del escenario escolar “se convierte en una experiencia interesante para los participantes, porque se promovió un aprendizaje cooperado basado en los análisis de los dilemas, como condición a partir de la cual se pueden fomentar procesos educativos encaminados a mejorar y desarrollar habilidades y capacidades de interacción, comunicación y dialogo dentro del escenario escolar. De esta manera la experiencia término siendo exitosa como se afirma:

Ésta resultó una experiencia interesante tanto para los niños involucrados como para la docente investigadora, en cuanto se desarrolla un aprendizaje compartido para establecer una mejor interacción entre el grupo, construir espacios de reflexión, de interactuar docentes y estudiantes dentro del escenario escolar, para fomentar el interés y el entusiasmo mutuos por participar en las actividades planeadas. (Silva, 2010)

Una de las conclusiones más importantes es que el realizar este tipo de procesos con los estudiantes ayuda a mejorar la comunicación entre estudiantes y docentes, esto se logra gracias a la adquisición de habilidades para relacionarse mejor y liderar situaciones positivas en el grupo. Por lo tanto, se hace imprescindible que en el ámbito escolar se generen este tipo de estrategias que permitan contribuir a la formación integral del individuo y a mejora de su calidad de vida.

Teniendo en cuenta también, que uno de los objetivos del programa Hermes consiste en la aplicación de estrategias que permitan dar solución a los conflictos escolares, encontramos el trabajo realizado por Luz Angélica Cubillos, con el fin de optar al título de maestría, en el año 2011, investigación titulada “Incidencia de la implementación de estrategias de entrenamiento en autovalía y solución adecuada de conflictos escolares por medio de la negociación en la disminución de los comportamientos hostiles en algunas de las estudiantes de secundaria del Colegio Almirante Padilla”.

Dicha investigación, además tiene una relación directa con la temática propuesta para el presente estudio, ya que realiza una evaluación de las estrategias utilizadas para procesos de negociación y solución de conflictos, en ese sentido consultar dicha investigación permitirá conocer cómo se llevó a cabo la evaluación de las estrategias del programa de convivencia escolar, por lo tanto, es relevante revisar los alcances del estudio en el marco de la evaluación de programas. De acuerdo con lo indagado se pudo constatar que la investigación se desarrolló bajo un enfoque de tipo cualitativo, que consistió en la observación de las estudiantes que participaron en la intervención pedagógica, en aspectos relacionados con los procesos de desarrollo de autovalía y resolución de conflictos teniendo en cuenta las relaciones interpersonales. Para esta evaluación se establecieron tres categorías de análisis que permitieron concluir que “implementación de estrategias de entrenamiento en autovalía y solución adecuada de conflictos escolares, por medio de la negociación, tuvo una incidencia positiva en las estudiantes con las que se realizó el proceso ya que se logró disminuir un alto porcentaje comportamientos y actitudes hostiles demostradas por ellas”. (Cubillos 2011).

Otra conclusión obtenida por Cubillos, afirma que, la investigación permitió evidenciar que al implementar estrategias pedagógicas dirigidas al desarrollo de autovalía se posibilita a las

estudiantes pensar en sí mismas y en sus acciones, se les da la oportunidad de evaluarse y preguntarse sobre el porqué de dichos comportamientos y reacciones. Entonces, al ser conscientes de ellos se hace viable controlarlos y disminuir su participación en agresiones verbales, físicas, favorecimiento del chisme, e incitar a sus compañeros para generar conflicto.

Por otro lado y teniendo en cuenta que el objetivo principal de la presente investigación es evaluar los resultados del programa Hermes en relación con el mejoramiento de la convivencia escolar, se consultó otro trabajo que aporta herramientas muy valiosas, éste se titula Resultados del programa Hermes en la convivencia Escolar de la IED Gonzalo Jiménez de Quesada del municipio de Suesca, realizado por Claudia Judith Sánchez Hurtado de la Universidad Externado de Colombia para optar por el título de Maestría. En este trabajo se realiza una investigación de tipo cualitativo, donde su objetivo principal es evaluar los resultados que ha tenido la implementación del Programa Hermes en una Institución Educativa Departamental a partir de las experiencias que han tenido los conciliadores.

Para realizar la evaluación se tiene en cuenta la concepción que tiene sobre ésta Guillermo Briones, utilizando el modelo de referentes específico, basándose en las premisas propuestas por la Cámara de Comercio. La recolección de datos se hace por medio de cuestionarios, grupos focales y entrevistas semi-estructuradas a diferentes actores participantes o beneficiarios del programa como, los estudiantes conciliadores, los padres de familia y el personal de cámara de comercio que ha llevado a cabo allí el acompañamiento del programa.

Finalmente, Sánchez (2016), concluye en su trabajo que el programa Hermes sí contribuye a mejorar algunos aspectos de la convivencia del colegio, donde, además, se evidencia apropiación de los valores y los objetivos del programa. Otros aspectos positivos, son, el liderazgo que asumen los estudiantes conciliadores frente a diferentes actividades que se

desarrollan en la institución y el reconocimiento de sus capacidades para intervenir en los procesos de solución de conflictos y la adecuación de un espacio permanente de conciliación en la institución. Para terminar, se proponen algunas recomendaciones como, mejorar los canales de comunicación entre los docentes y los directivos docentes para la planeación y ejecución de las actividades programadas sin contratiempos, la generación de espacios para la conciliación y la transversalización del programa con diferentes áreas y proyectos de la institución.

La revisión de todos estos trabajos evidencia el gran esfuerzo que se ha hecho para mejorar la convivencia escolar, a partir de diferentes estrategias, una de estas, es el programa Hermes, ya que es una propuesta organizada y coherente con las necesidades de las instituciones educativas, sin embargo, no se encuentran muchas evaluaciones a este programa, por lo tanto, no se puede determinar claramente sus resultados.

1.5 Justificación del problema

La Constitución Política de 1991 plantea a los colombianos la tarea de asumir una nueva concepción de ciudadanía y, por supuesto, de democracia. En ese proceso, desde la Secretaría de Educación Distrital de Bogotá (SED), se han desarrollado distintos planes, programas y proyectos encaminados a orientar desde la escuela la formación integral que precisan niños, niñas y jóvenes para desarrollar las capacidades que les permita ejercer una ciudadanía crítica y activa, con el fin de lograr cambios no sólo en sus instituciones, sino en las formas de relacionamiento entre sus ciudadanas y ciudadanos. Así, el Plan de Desarrollo “Bogotá Humana” (2012-2016) da especial importancia al papel de la educación en la lucha contra las distintas formas de segregación que atraviesan nuestra sociedad, razón por la cual la SED Bogotá en la administración de Gustavo Petro asumió la educación para la ciudadanía y la convivencia

como una de sus principales apuestas. (Lineamiento Pedagógico. Educación para la Ciudadanía y la Convivencia, 2013)

Para llevar a cabo este propósito, la SED presenta un documento que ofrece algunos lineamientos pedagógicos, conceptuales y metodológicos en el que orienta e invita a las instituciones educativas a la creación y el fortalecimiento de estrategias que permitan la formación de personas capaces de convivir de forma sana en su comunidad.

Es por esta razón que la Institución Educativa Distrital La Belleza - Los Libertadores de carácter oficial adopta dichos lineamientos y aplica diferentes estrategias para cumplir cabalmente el propósito planteado por la SED. Una de estas estrategias es la continuidad en la implementación del programa para la gestión del conflicto escolar HERMES de la Cámara de Comercio de Bogotá. Este programa es una iniciativa que tiene por objetivo:

...fomentar el diálogo y la tolerancia, como una apuesta colectiva al cambio social desde núcleos primarios como la escuela, con una incidencia significativa en las dinámicas familiares, sociales y culturales. Pretende una transformación cultural para abordar de manera pacífica cualquier conflicto, teniendo en cuenta el papel fundamental que la educación tiene y que conduce necesariamente a una discusión sobre la concepción de vida y el sentido que tiene el conflicto para el ser humano (El Programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes. UNICEF)

Con la implementación de dicho programa, la institución busca responder a la iniciativa del distrito y reducir los casos de conflictos en la escuela, esto se logra a través de uno de los objetivos principales de HERMES que es trabajar con la comunidad educativa, formando líderes escolares con habilidades personales y sociales que permitan interactuar en la gestión del

conflicto por medio del dialogo y la conciliación. (El Programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes. UNICEF)

Es importante resaltar que este programa trabaja con la institución desde el año 2003 aproximadamente comenzando con el Programa Ariadna “hilos de paz” que más adelante y que luego se denominará el programa para la gestión del conflicto escolar HERMES. Durante el tiempo que lleva el programa en el colegio ha pasado por diferentes etapas en las que se han cumplido algunos objetivos propuestos como por ejemplo, la formación y certificación de 10 maestros como conciliadores escolares, también se han capacitado 4 grupos de estudiantes que se han certificado como conciliadores escolares, 3 de estos grupos son egresados de la institución, y en este momento hay un grupo de 17 estudiantes de grado 10° que están certificados y asumen el liderazgo del programa en el colegio.

No obstante, a pesar del tiempo que se ha trabajado, nunca se ha determinado si realmente se han alcanzado los propósitos, ya que en diversas ocasiones se ha dado a conocer a la comunidad algunas de las actividades que ha realizado el programa en el colegio al igual que las metas que se han propuesto, pero no se ha intentado determinar cuáles han sido los resultados obtenidos. De esta manera se encuentra la necesidad de realizar una investigación de tipo evaluativo con el fin de verificar hasta donde se han logrado los objetivos y cuáles son los factores que han influido tanto de forma positiva como negativa en el proceso y así conocer si el programa ha contribuido a mejorar la convivencia en la institución. También es importante reconocer los aspectos y estrategias que se deben implementar para mantenerse y/o mejorar los procesos realizados y así estar acorde con los planes y proyectos nacionales, distritales y locales.

CAPÍTULO 2

MARCO DE REFERENCIA

2.1. Referentes Conceptuales

Para poder llevar a cabo la evaluación del programa Hermes en la institución La Belleza – Los libertadores, principal objetivo de este trabajo, es necesario contar con bases teóricas y conceptuales firmes, de tal manera que ésta se realice de la forma más eficaz y objetiva. Para ello, en el presente capítulo se van a describir algunos conceptos que se tendrán en cuenta, entre ellos el referido a evaluación, a partir de algunos autores como Tayler, Scriven, Stake, Suchman, Cronbach y Stufflebeam. También se hará una revisión en lo relativo propiamente a la evaluación de programas, tipos, modelos y características y el contexto propio de la institución.

En segunda medida, encontrarán algunos aspectos referentes al significado de la convivencia escolar y su normatividad. Por último, se presentará la caracterización del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes, de la Cámara de Comercio de Bogotá.

2.1.1. Concepciones de evaluación

Para el ser humano, siempre ha existido la necesidad de encontrar o medir el valor de las cosas, así, la evaluación no es un concepto nuevo, pues desde hace tiempo se hacen evaluaciones de diferentes objetos, evaluaciones que responden a diferentes fines o de diversos tipos, sin embargo, poco a poco ha tomado más fuerza y esto ha hecho que se realicen diversos aportes en este campo. Desde este punto de vista, uno de los logros más importantes fue la definición de evaluación que aporta Michael Scriven, como la valoración sistemática del valor o el mérito de

las cosas, siendo un proceso por medio del cual se obtiene el mérito o el valor de algo, como lo menciona Catalina Mediano en su libro Evaluación de Programas Educativos (1997)

También es Scriven, quien introduce los términos de evaluación sumativa y evaluación formativa, según Mediano (1997), como respuesta a las necesidades de los programas sociales, evaluación formativa, haciendo una retroalimentación del objeto evaluado, teniendo la oportunidad de mejorarlo, y la evaluación sumativa, para proporcionar información para la toma de decisiones.

De esta forma, podemos decir que evaluar es una forma de estimar, apreciar o calcular el valor de las cosas. Se trataría, pues, de un juicio en el que se hace una valoración o estimación de algo de acuerdo con determinados criterios de valor con que se emite dicho juicio. Pero cuando queremos evaluar servicios o actividades profesionales no basta con realizar evaluaciones informales, debemos recurrir a formas de evaluación sistemática. (Mediano. 1997)

Otro punto de vista es el que aporta Ralph Tyler hacia 1950, con nuevas ideas sobre la evaluación, y aunque éste se centra en la evaluación de aprendizajes a partir del currículo, propone un diseño en el cual se debe partir de los objetivos planteados al inicio de cualquier programa u objeto de estudio, de tal manera que la finalidad de la evaluación es la comparación entre dichos objetivos y los logros obtenidos (Mediano, 1997)

Otra definición importante es la que da Schumann (1967), citado por Mediano (1997) para quien la evaluación se define como “el proceso para juzgar el mérito de alguna actividad y de esa manera, conocer los procesos aplicados y las estrategias que permiten su comprensión y redefinición, en el caso de que ésta última sea necesaria”.

A partir de ellos aparecen nuevos autores que se enfocan en el ámbito de evaluación, con ideas mucho más nuevas, como es el caso de Robert Stake, que, como lo describe Mediano

(1997), inicialmente sigue el modelo de Tyler, pero luego avanza un poco más, ya que en su modelo de evaluación no solo tiene en cuenta los objetivos, sino otros aspectos como los participantes, los alcances, los métodos para llevar a cabo el desarrollo el objeto evaluado, etc., a partir de esto crea el modelo de evaluación Respondente, que se explicará más adelante. Para Stake el proceso de evaluación debe ser además muy riguroso y objetivo, por lo que prefiere que los evaluadores sean externos al mismo objeto, además se inclina por la evaluación de la efectividad, el éxito o el fracaso de lo que se está evaluando.

Por otro lado, para L.J. Cronbach (1963) la evaluación se refiere sobre todo a una búsqueda y recolección de información clara, válida y exacta que le sirve a quienes tienen el poder de decisión sobre el objeto evaluado, por lo tanto, son ellos quienes deben formular juicios sobre la información obtenida. De esta manera para Cronbach el concepto de evaluación va estrechamente ligado a la toma de decisiones para el mejoramiento del objeto evaluado.

Por último, estudiaremos la definición dada por Daniel Stufflebeam (1987) citado por Fernández- Ballesteros (1996), quien también se enfoca en la toma de decisiones, con mira a la mejora del objeto evaluado, teniendo en cuenta varios de sus componentes, dando así su definición de evaluación como:

... el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva sobre el valor y el mérito de las metas; la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones; solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados. Stufflebeam (1987)

De esta manera, se ha realizado un recorrido por diferentes conceptos de evaluación, de acuerdo con algunos de los estudiosos más importantes del tema, a partir de ello, para este

trabajo, aunque se tendrán en cuenta todas las definiciones, se hará énfasis en las propuestas de Schumann, Stake y Stufflebeam, quienes tienen similitudes en sus posturas, pues no solamente tienen en cuenta los objetivos o las metas planteadas, sino otros componentes como: actores, procesos, alcances y desarrollo del objeto evaluado, de esta manera se podrá medir el resultado obtenido para poder tomar decisiones de mejora para el mismo. Además, teniendo en cuenta el objeto de estudio del presente trabajo, se hace necesario realizar una revisión del significado de evaluación, pero haciendo énfasis específicamente en la Evaluación de programas.

2.1.2. Evaluación de programas

En esta parte, se desarrolla el concepto de programa, teniendo en cuenta el punto de vista de diferentes autores, así como el significado de la evaluación de programas, también se hará una revisión de diferentes aspectos como tipos de programas, fines, modelos, criterios de evaluación, entre otros.

2.1.2.1 ¿Qué es un programa?

Existen diferentes definiciones del significado de programa entre estas, se encuentra la que da Pérez Juste (1995) quien dice que un programa es un plan sistemático que se elabora de una forma intencional y que consiste en una serie de acciones que se realizan para llevar a cabo unos objetivos o metas planteadas para el servicio educativo. De la Orden por su parte afirma que un programa “es cualquier curso sistemático de acción para el logro de un objetivo o un conjunto de objetivos” De la Orden 1985, citado por Lukas y Santiago (2009).

Ahora bien, existen otros puntos de vista, que se alejan un poco del ámbito educativo, refiriéndose a los programas desde un punto de vista más general. Así, Fink (1993), propone que un programa se puede considerar como “los sistemáticos esfuerzos realizados para lograr objetivos pre planificado con el fin de mejorar la salud, el conocimiento, las actitudes y la práctica. Por otro lado, se encuentra la definición proporcionada por Bordas Alsina (1995) citado por Lukas y Santiago (2009) quien dice que “un programa es una actividad dirigida a solucionar un determinado problema, considerando como tal la carencia de algún aspecto, la necesidad de introducción de alguna modificación para la mejora o la realización de alguna innovación”.

Stake (1976) por su parte, plantea que un programa es toda actividad organizada que tiene unos objetivos claros, que no es limitado en el tiempo, puede garantizar su gestión y financiamiento y que despierta el interés de muchos, aunque esté dirigido a un grupo de individuos. (Fernández y Ballesteros, 2007)

Teniendo en cuenta las definiciones anteriores, se puede concluir que un programa cumple con características específicas como tener unas metas u objetivos claros, estar bien planificado, ser sistemático y estar en pro de la mejora de algunos procesos. A partir de esto, se puede determinar que “Hermes” cumple con las condiciones de un programa y que además se puede enmarcar en el ámbito educativo, ya que se desarrolla en la escuela y está inmerso en la formación integral de los estudiantes, pero también se puede ver como un programa social, ya que es una iniciativa con miras a mejorar la calidad de vida de las comunidades en la que está presente. En el caso en la IED La Belleza – Los Libertadores, el programa Hermes se encuentra en funcionamiento desde hace varios años, por lo tanto, es susceptible de ser evaluado y así poder determinar los resultados que ha tenido su implementación.

2.1.2.2. ¿Qué significa evaluar un programa?

A partir de todo lo anterior, se puede empezar a hablar de la evaluación de programas, concepto que ha tenido aportes de diferentes autores a través de la historia. Uno de los primeros autores que habla sobre la evaluación de programas es Tyler hacia 1950, quien la define como “el proceso para determinar en qué medida los objetivos educativos habían sido alcanzados mediante los programas de currículo y enseñanza” (García,1995, p.45). De la misma manera, Weiss (1991) que también se centra en los logros, propone que de lo que se trata es de medir los efectos de un programa, teniendo en cuenta las metas que se propusieron inicialmente y de esta manera se puedan tomar decisiones que contribuyan a mejorar el programa.

Sin embargo, después de Tyler aparecen muchas otras posturas que incorporan nuevos elementos sobre el proceso evaluativo en el que sólo se tiene en cuenta las metas iniciales y se empieza a incluir otros aspectos como los procesos, las necesidades los contextos, entre otros:

La evaluación de programas es el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y el mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados.

Stufflebeam (1989), citado por (García, 1995, p. 46)

Sumado a ello, para poder hacer una evaluación objetiva de un programa, es necesario tener en cuenta que éste debe contar con metas y objetivos propuestos inicialmente y que además deben estar acomodados a las características de los destinatarios de manera que el programa se

encuentre muy bien planteado todos sus elementos estén bien definidos, como, los destinatarios, actividades, estrategias, funciones, expectativas, esto, en todos los momentos, desde su planeación hasta su evaluación. De no ser así, el programa carecerá de elementos necesarios para su futura evaluación. (Pérez, 2000).

2.1.2.3. Aspectos a tener en cuenta para evaluar un programa

Para poder efectuar una evaluación objetiva de un programa, hay que tener en cuenta diferentes aspectos que ayudan a realizar una planeación adecuada y que permita cumplir los objetivos propuestos al inicio del trabajo. Para este caso, algunos de estos elementos se describen a continuación.

2.1.3. Tipos de evaluación

Se pueden encontrar diferentes clases de evaluación a partir del punto de vista de algunos autores. Para empezar, se tendrán en cuenta algunos criterios propuestos por Luckas y Santiago (2009), que se utilizan para emitir juicios de valor, para ello, distingue tres tipos:

- *Eficacia*: Se fundamenta en la calidad y la cantidad de objetivos logrados
- *Eficiencia*: Mide la relación de los resultados en función de los recursos utilizados
- *Basado en los participantes*: En este modelo se tiene en cuenta la respuesta que da el programa a las necesidades o intereses de los participantes, sea la audiencia interesada o el cliente directo del programa.

Otro punto de vista es el proporcionado por Fernández – Ballesteros (1996) quien define nuevas clasificaciones teniendo en cuenta planteamientos de distintos autores como los que propone Scriven en 1967:

- *Evaluación Formativa*: Ésta es la que se hace durante el proceso de aplicación del programa y que busca la mejora y perfeccionamiento del sistema.
- *Evaluación Sumativa*: Aunque tiene objetivos similares a la formativa, buscando tomar decisiones para mejorar, ésta se lleva a cabo al finalizar el programa, también es llamada de resultados o de impacto.

Por último, Levyine (1975), describe cómo se han realizado diferentes discusiones acerca la pertinencia de realizar la evaluación desde adentro o de afuera de un programa, teniendo en cuenta algunas ventajas o desventajas de cada uno.

- *Interna*: Tiene ventajas como disminuir su costo, puede haber mayor influencia sobre el programa y optimiza la mejora del programa, sus desventajas radican en que posiblemente se disminuye la objetividad y puede haber menos credibilidad de la misma.
- *Externa*: Entre sus ventajas se encuentra que se maximiza la objetividad, la credibilidad y la utilización de estándares, como desventajas se encuentra la poca posibilidad de mejorar el programa y puede ser más costosa.
-

2.1.3.1. ¿Qué se evalúa en un programa?

Cuando se inicia una evaluación de un programa, es necesario tener claro el objetivo que se quiere cumplir, para ello se definen diferentes aspectos que responden a una pregunta específica sobre la intervención que se quiere realizar sobre el programa. Algunos de estos aspectos son los que propone Alvira citado por Jariego (2001) y que resume en la tabla que se presenta a continuación:

Tabla 1.Tipos de Evaluación

TIPO	CONTENIDO
Evaluación de Necesidades	Es una estrategia de valoración encaminada a identificar los problemas sobre los que intervenir, así como a definir el sistema comunitario en el que se va a aplicar el programa
Evaluación del diseño y la conceptualización	Consiste en analizar la lógica teórica del programa a partir de los contenidos explícitos en el documento escrito
Evaluación de la evaluabilidad	Tiene como finalidad determinar si el programa es susceptible de evaluación, atendiendo tanto a la calidad de su formulación como a posibles obstáculos de carácter externo
Evaluación de la implementación	Informa de las actividades llevadas a cabo y se hace efectiva a través de la comparación del diseño teórico con el funcionamiento real del programa
Evaluación de la cobertura	Pone de manifiesto el número de participantes de las actividades del programa, así como los problemas de acceso de aquellos que no hicieron uso del mismo (desconocer la existencia del programa y barreras físicas y de motivación)
Monitorización y seguimiento del programa	Es un sistema longitudinal de indicadores sociales paralelo al desarrollo del servicio o programa
Evaluación de Resultados	Es un dictamen de la eficacia y la eficiencia de la intervención
Evaluación del impacto	Analiza los efectos indirectos del programa en aquellos segmentos sociales que no forman parte de la población
Evaluación económica	Determina el coste del programa en comparación con los resultados que consigue

Fuente: (Maya Jariego, 2003) Diseño, evaluación e implantación de un proyecto de intervención social. Universidad de Sevilla

2.1.4. Modelos de evaluación de programas

Otro aspecto que se debe tener en cuenta se refiere al modelo de evaluación que se va a usar, ya que, también se pueden encontrar diferentes modelos según la perspectiva de cada uno de los autores, algunos de ellos se desarrollarán a continuación:

Modelo de consecución de metas:

Tyler propone uno de los primeros modelos de evaluación, teniendo en cuenta la concepción que tenía de ésta, que la define evaluación como el cumplimiento de los objetivos o metas planteadas al iniciar un programa. Éste modelo parte de la organización inicial de programa puesto que ya tiene unos objetivos definidos que se convierten en los criterios que fundamentan la evaluación. El modelo planteado por Tyler se resume en el siguiente esquema presentado por Monedero Moya. (1998)

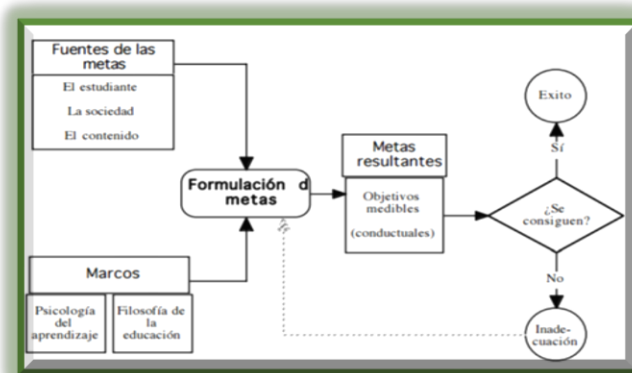


Figura 1. Enfoque de Consecución de metas de Tyler. Monedero, M.J. (1998). Bases teóricas de la evaluación educativa

Modelo CIPP:

Éste es el modelo propuesto por Stufflebeam, hacia 1970, uno de los más utilizados para la evaluación de programas, ya que es un modelo orientado a la gestión y la toma de decisiones. Como lo muestran Lukas y Santiago (2001), en este modelo, la evaluación es un proceso cíclico que se lleva a cabo en tres etapas de manera sistemática, etapa de delimitación, donde se define cual es la información necesaria según la evaluación a realizar, segundo, la obtención de la información y tercero, devolución o informes de resultados este modelo se puede esquematizar de la siguiente forma según Monedero Moya (1999).

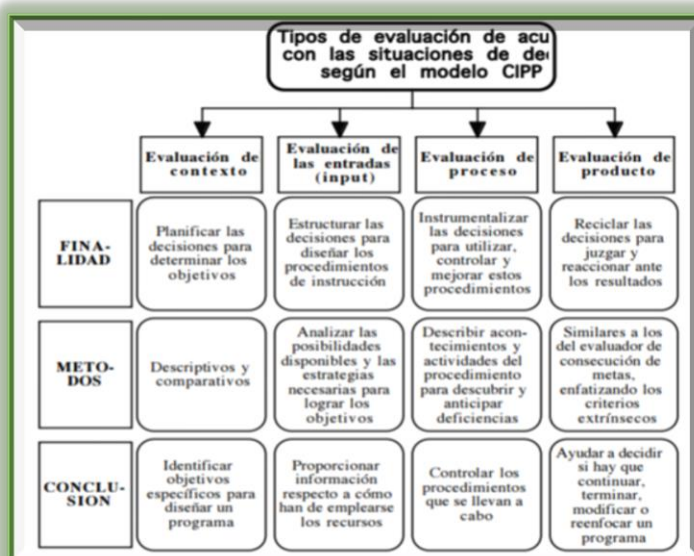


Figura 2. Modelo CIPP. Monedero, M.J. (1998). Bases teóricas de la evaluación educativa

Modelo Respondente

Este es un modelo formulado por Stake en 1967, y consiste en determinar y responder a las necesidades de los usuarios, “de tal manera que es necesario el intercambio constante de comunicación entre el evaluador y las audiencias con el propósito de descubrir, investigar y solucionar problemas” (Lukas y Santiago, 2009). Este modelo se orienta a satisfacer las necesidades de quien encarga la evaluación, pero se centra en la perspectiva del cliente.

En este modelo, las principales tareas del evaluador son la descripción y el juicio. Como lo propone Asencio (2007), la descripción se refiere al análisis objetivo que realiza el evaluador antes de emitir algún juicio, para esto recoge información tanto cuantitativa como cualitativa, teniendo en cuenta la percepción y la intención del programa. Luego, a la hora de emitir juicios, “el evaluador debe conocer, recoger y analizar datos de mérito y de valor entre todos los actores”.

De igual modo, para Stake, este modelo se debe fundamentar en cuatro elementos, los problemas, el diseño, los observadores y la validación del proceso, también es un modelo que combina elementos objetivos y subjetivos, teniendo en cuenta la pluralidad de los agentes implicados en la evaluación.

Mediano (2007), muestra el esquema de “evaluación de reloj” usado por Stake en donde se definen las fases del proceso, teniendo en cuenta que en su aplicación es posible elegir solo algunas de las fases y éstas pueden iniciar en cualquier lugar del reloj y en cualquier sentido.

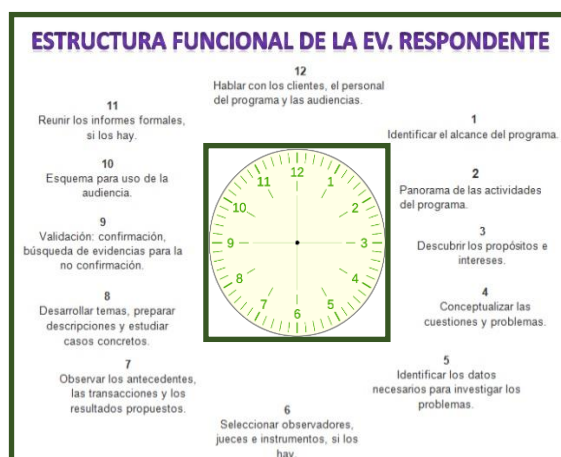


Figura 3. Evaluación de Reloj. Monedero, M.J. (1998). Bases teóricas de la evaluación

Modelo de evaluación iluminativa

Este modelo propuesto por Parlett y Hamilton (1983), tiene como objetivo el conocimiento completo del programa, por lo que “se realiza un estudio intensivo teniendo en cuenta todos sus componentes, con el propósito de «iluminar» todos sus problemas, cuestiones y características”. (Lukas y Santiago, 2009). Éste modelo tiene en cuenta tres fases principales que se muestran en el esquema presentado por Manuel Saavedra (2001). El informe final de esta evaluación debe ser conocida por todos los participantes del programa, los administradores y otros grupos que estén interesados en este, ya que su propósito fundamental es contribuir a la toma de decisiones (Saavedra 2001)

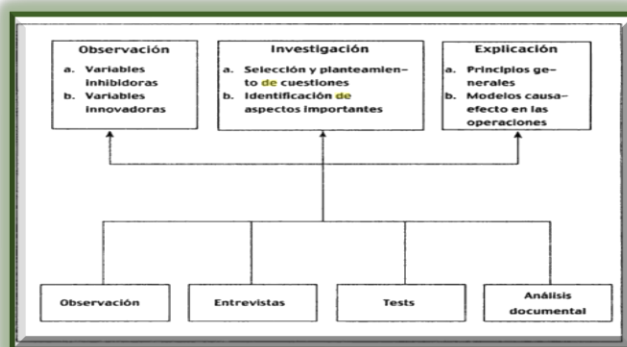


Figura 4. La evaluación iluminativa. Monedero, M.J. (1998). Bases teóricas de la evaluación educativa

A partir de la definición de los diferentes modelos de evaluación y teniendo en cuenta los principales objetivos de cada uno, es necesario elegir el más conveniente para realizar el ejercicio evaluativo propuesto para este trabajo. En este caso se utilizará el modelo de evaluación Respondente propuesto por Robert Stake, teniendo en cuenta que se ajusta tanto a los programas educativos como a los programas sociales, estando acorde también con las características del programa Hermes.

2.2. La convivencia escolar

Como seres humanos y seres sociales, todo el tiempo mantenemos una vida en comunidad, por lo tanto, vivir en armonía se convierte en una necesidad para el ser humano, desde este punto de vista aparece el termino convivencia que significa “la acción de vivir comúnmente juntos” (ortega 2007). Desde el Ministerio de Educación Nacional, la convivencia significa “convivir pacífica y constructivamente con personas que frecuentemente tienen intereses que riñen con los propios” MEN (2013).

De esta manera, el sector educativo tiene mucho que ver con los procesos de convivencia, puesto que, una formación integral y una educación inclusiva, debe promover la equidad entre los alumnos, para construir una convivencia positiva, en la que todos sean parte de esta. (Innovemos 1970). En este sentido, John Dewey (1917) citado por Hurtado (1994,), habla de la importancia de establecer estrategias y métodos que permitan solucionar los conflictos que se presentan en la sociedad, y que la educación es el camino para ello, capacitando los jóvenes para compartir una vida en común a través de la participación en actividades de su comunidad.

De esta manera, la escuela se enfrenta constantemente a diferentes retos para lograr una educación para la convivencia, tales retos deben ser la prioridad si en realidad se quiere

transformar la sociedad, sin embargo, esto se debe hacer tal como lo menciona Chaux (2007), sin dejar a un lado la calidad, pero además con la necesidad de proteger la escuela de la violencia que hay a su alrededor.

2.2.1. El programa Hermes

2.2.1.1. Contexto Histórico

La Cámara de Comercio de Bogotá, a través del Centro de arbitraje y Conciliación, teniendo en cuenta la necesidad de crear estrategias para la solución de conflictos y luego de pasar por diferentes etapas, hacia 1997 crea el proyecto “Ariadna” Tejiendo hilos de paz. Éste se lleva a cabo, gracias al asocio con el Ministerio de Justicia con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), quienes también le apuestan al fortalecimiento de Métodos alternativos de Solución de Controversias como se llamó inicialmente. Este programa, según se evidencia en el libro “Centro de Arbitraje y Conciliación – 30 años”, de la Cámara de Comercio en 2013, ofrece alternativas a los esfuerzos que se venían planteando en la reforma a la justicia y a algunas dificultades presentadas como la incapacidad de dar respuesta, la ineficiencia y la lentitud de los procesos del sistema de justicia en el país.

Con los recursos aportados por el BID, la Cámara de Comercio y el Centro de Arbitraje y Reconciliación, logra consolidar los programas de capacitación, incluyendo el programa escolar Ariadna que busca educar a la población estudiantil en Métodos alternativos de Resolución de conflictos MASC, y aunque al inicio no tuvo gran acogida con el tiempo obtuvieron buenos resultados en algunas zonas donde la violencia dejó grandes huellas, por lo que el programa logra posicionarse y así recibe diferentes premios y reconocimiento internacional. (Cámara de Comercio 2013)

Al finalizar el convenio con el BID, se realiza un cambio y aproximadamente en 2001 pasa a llamarse «El programa para la gestión del conflicto escolar “Hermes”» de la Cámara de Comercio de Bogotá, recibe su nombre en alusión al dios griego mensajero de los dioses.

¿Qué es Hermes?

El programa para la gestión del conflicto escolar “Hermes” es una propuesta pedagógica que se ejecuta principalmente en Bogotá y algunos municipios cercanos de Cundinamarca y que tiene como objetivo “fomentar el diálogo y la tolerancia, como una apuesta colectiva al cambio social desde núcleos primarios como la escuela, con una incidencia significativa en las dinámicas familiares, sociales y culturales” (UNICEF, 2009, p. 8). De esta manera, el programa busca generar estrategias que permitan abordar el conflicto de forma pacífica, transformarlo por medio de la conciliación llegando a acuerdos que mejoren la convivencia en los espacios escolares.

En el documento de la UNICEF (2009) se afirma que Hermes es un modelo innovador que valida la capacidad de liderazgo de los jóvenes al capacitarlos para ser conciliadores escolares y así dar respuesta a una cultura de agresión y violencia verbal y física, ya que a partir del desarrollo de habilidades y competencias para resolver el conflicto se logra la reflexión y reducción de este.

2.2.1.2. Conceptos Básicos

El programa Hermes se desarrolla bajo algunos conceptos importantes, que Bueno, et al. (2007) denominan como premisas, que permiten que se pueda transformar el conflicto en la escuela, estas son:

- **El sentido pedagógico:** Teniendo en cuenta que a partir de talleres de sensibilización a toda la comunidad educativa y de formación especial a docentes y estudiantes se logra desarrollar una serie de competencias y habilidades que permite a los estudiantes confrontar los puntos de vista de quienes le rodean para que puedan realizar una intervención en los conflictos cumpliendo un papel de conciliador. Tal como lo indica Cámara de Comercio (2001) “Los niños aprenden en contextos de relaciones que para ellos son importantes. Por esto los conflictos que ellos tienen con quienes les rodean en su vida escolar constituyen oportunidades para el desarrollo de las habilidades socio emocionales, intelectuales y morales”
- **Tipos de Conflicto:** Para poder definir los tipos de conflicto, primero hay que tener en cuenta que el conflicto según se indica en el documento de la Cámara de comercio, es un desacuerdo entre los actores, que implican sus intereses personales y que termina convirtiéndose en un problema. Lo interesante, es que dicho problema, se puede convertir en un ejercicio reflexivo que permita la construcción de consensos y acuerdos que permitan mitigarlo, de esta manera,

El conflicto no es malo en sí mismo. Una gran cantidad de conflictos en una organización pueden impedir su normal funcionamiento y conducir a su deterioro; la ausencia total de conflictos podría contribuir al estancamiento de la organización, la pérdida del espíritu crítico de sus miembros, la frustración de su desarrollo personal, y obstaculizaría la construcción de una sociedad más justa”.

Ahora bien “El conflicto es una dimensión de toda organización que puede ser aprovechado para el bien de sus individuos y sociedades, cuyo fin es reconocer, manejar y aprovechar mejor sus conflictos. (Cámara de comercio, 2001)

2.2.1.3. Modelo Metodológico

Para llevar a cabo el programa, desde su planeación hasta la implementación en escuelas de forma asertiva, la UNICEF (2009), señala 10 fases, estas son:

Fase 1: Diagnóstico preliminar del contexto:

Para dar inicio al programa, se realiza un reconocimiento de la comunidad educativa, teniendo en cuenta su propia dinámica, los propios significados sobre el conflicto y la gestión de este en dicho contexto escolar. Así se pueden determinar algunas estrategias de formación y de participación de la comunidad para llevar a cabo la transformación de los conflictos.

Fase 2: Concertación:

En esta fase, se deben establecer contactos con las autoridades de educación, de forma que se pueda realizar una entrevista que permita determinar las características y las necesidades de cada institución, así como el compromiso de los actores de la comunidad para así analizar las posibilidades de éxito en su implementación. A partir de esta información, se lleva a cabo el sondeo de factibilidad que incluye el reconocimiento del contexto y la organización interna de la institución y así identificar las condiciones para la ejecución y sostenimiento de la propuesta.

Fase 3: Base de la selección:

Para seleccionar una institución educativa, se tienen en cuenta algunos criterios como: “Que tengan el nivel de educación secundaria con estudiantes entre 11 y 17 años, correspondientes a los grados 8vo a 11vo; que cuente con un equipo docente dispuesto a acompañar el programa” (UNICEF, 2009, p. 18). También es importante que el colegio sea oficial y pertenezca a los estratos 0, 1, 2, y 3.

Fase 4: Promoción y Divulgación

Esta tiene como objetivo socializar la propuesta a la comunidad educativa, para esto se presenta el programa a los estudiantes, docentes y directivas, estableciendo un consenso con la comunidad sobre la pertinencia y viabilidad de la propuesta, teniendo en cuenta su horizonte y sus objetivos. Una vez se haya aceptado la propuesta, se da paso a la elección de líderes y equipos de trabajo. Estos estarán conformados por un grupo de docentes y otro de estudiantes que son quienes participan de forma activa y permanente en el programa, su voluntad y compromiso es la garantía del desarrollo eficaz de la propuesta. (UNICEF, 2009, p. 18)

Fase 5: Apreciación de la conflictividad:

Se refiere a la intervención focalizada que se realiza con los grupos líderes, es esta, a través de talleres semi-estructurados se realiza una reflexión colectiva que permita identificar reconocer la realidad de la comunidad en torno al conflicto y la posibilidad de transformarlo, “lo que genera un primer nivel de autonomía, que plantea al joven la posibilidad de ser agente promotor de cambio de su propia realidad y no sólo receptor de estas. En esta fase los docentes tutores participan desde una postura de observación-participativa”.

Fase 6: Formación a Docentes:

En esta fase se busca la construcción de espacios de confianza, que permita a los docentes el reconocimiento de su papel en el conflicto y el reconocimiento de los jóvenes desde su pluralidad y formas de expresión. Aquí el docente establece nexos con la realidad de sus estudiantes. Sus experiencias se registran en instrumentos llamados protocolos auto-referenciales.

Fase 7: Formación a Estudiantes:

Este proceso es asumido por el equipo de alumnos tutores con el acompañamiento de los profesionales de Cámara de Comercio. En esta se construyen estrategias metodológicas propiciando el diálogo y la reflexión a partir del análisis construido en la fase No. 5 En esta fase, además de que emergen historias y vivencias cotidianas, permite realizar una reflexión acerca de la responsabilidad que debe asumir el gestor del conflicto escolar.

Aquí, los estudiantes adquieren habilidades y competencias que les permite intervenir de forma positiva en la solución de conflictos entre sus pares, propiciando ambientes de conciliación y mitigación de situaciones de conflicto escolar que afecten la comunidad educativa. Además, con los jóvenes se enfatiza en la superación y el crecimiento personal, esto se hace con el desarrollo de “talleres que atienden el desarrollo de la inteligencia emocional y los principios morales”. (UNICEF, 2009, p. 19)

Fase 8: Capacitación en Métodos Alternativos de solución de conflictos MASC:

En esta etapa, se trabajan conceptos y herramientas de los MASC y la visión del conflicto desde una alternativa de transformación y de esta manera se enfatiza sobre la importancia de la función que desempeñan los gestores del conflicto desde el punto de vista de servicio a la comunidad. Aquí se definirá la voluntad de los participantes y la decisión de conformar la Mesa de Gestión del conflicto, además de realizar un primer acercamiento a los métodos y alternativas utilizadas para gestionar y resolver los conflictos.

Fase 9: Especialización:

Al concluir la etapa de capacitación, quienes hayan aceptado participar voluntariamente en el proceso, dan inicio a la fase de especialización, en esta se soluciona el método de solución de conflicto que se crea más apropiado y se propician espacios de formación para reforzar las

aptitudes y conocimientos adquiridos, por medio de “ejercicios vivenciales o estudios de caso”. De la misma marea se dan las técnicas de manejo de actas de compromiso, pero sobre todo se crea conciencia de la responsabilidad que debe tener el grupo al convertirse en un referente social para la comunidad educativa.

Posteriormente, se lleva a cabo la ceremonia de Certificación, donde los grupos líderes reciben el reconocimiento formal y se comprometen públicamente a ser gestores y mediadores del conflicto y por tanto un ejemplo de convivencia. A partir de ese momento se crea en la institución un espacio idóneo para la solución de conflictos y se invita a la comunidad a abandonar la violencia y buscar otra alternativa para solucionar los conflictos, en este momento empiezan a funcionar las mesas de conciliación.

Fase 10: Continuidad:

En este momento se deben iniciar las alianzas en la institución, comités de convivencia y otras instancias del gobierno escolar, de tal forma que el programa se posicione y la comunidad reconozca y legitime la Mesa de gestión, así los grupos gestores empiezan a apropiarse del programa y a generar estrategias de sensibilización y reflexión para la comunidad educativa, de tal manera que influya directamente en la reducción del conflicto y el mejoramiento de la convivencia en la institución. Cuando el grupo gestor ya se encuentre a punto de graduarse, se deben crear estrategias, acompañados de cámara de comercio para transferir los conocimientos a otros grupos denominados “grupos réplica”, de tal manera que se asegure la continuidad y sostenibilidad del programa en la institución.

Finalmente, se debe tener en cuenta que los grupos certificados forman parte de la Red Nacional de Gestores y conciliadores Escolares (RENACEG), lo que les permite trascender de la escuela y convertirse en actores de servicio a la comunidad y participar de manera activa en

propuestas que aporten a la sana convivencia. “La red dinamiza de manera permanente a través de encuentros semestrales en los que participan dos líderes de cada mesa, en donde se socializan las experiencias y se construye propuestas de trabajo en red”. (UNICEF, 2009, p. 21)

2.2.1.4. Resultados

Desde la Cámara de Comercio, no se evidencia cuáles son los resultados obtenidos en cada institución luego de que el programa ha realizado su intervención. Así, los resultados que se muestran se refieren a número de instituciones vinculadas y la cobertura que ha logrado el programa en términos de estudiantes formados y capacitados para llevar a cabo estos procesos, como se evidencia en las cifras que se presentan en su página web. En esta, se muestran datos acumulados desde el año 2007 al 2016, para el momento se cuenta con 317.504 procesos de formación de conciliadores, 8.202 jornadas de conciliación, 65v colegios en proceso de autogestión y 27.282.522 actores sensibilizados y formados. (CCB, 2016).

2.3. Marco Contextual

El Colegio IED La Belleza – Los Libertadores, se encuentra ubicado al Sur Oriente de Bogotá, en la UPZ 51 de la Localidad de San Cristóbal. La mayoría de su población pertenece a los estratos 1 y 2, se caracteriza, además, porque el nivel educativo de las familias por lo general es muy bajo y sus empleos son informales. La institución cuenta con dos sedes y dos Jornadas en las que se imparte desde grado preescolar hasta undécimo.

En esta localidad, se presentan diferentes problemáticas como son el alto índice de embarazo adolescente, el consumo de sustancias psicoactivas y constantes agresiones físicas y verbales y la institución no es la excepción. En esta, diariamente se presentan diversas situaciones de conflicto, debido al alto grado de intolerancia entre los estudiantes y las constantes

agresiones verbales entre ellos, situaciones que en muchas ocasiones terminan generando problemas que involucran incluso riñas, dentro y fuera de la institución y que incluso en algunas ocasiones se termina involucrando sus familias. Todas estas situaciones hacen que sea necesario la implementación de diferentes estrategias para el manejo y la prevención de las situaciones que se presentan diariamente en la comunidad educativa.

2.4. Marco Normativo

Sabiendo que una sana convivencia también es un aspecto importante en la educación, desde la Secretaría de Educación de Bogotá se realizan diferentes proyectos que orienten a las escuelas a apoyar estos procesos. Una de sus estrategias es la propuesta de Los Lineamientos pedagógicos para la ciudadanía y la convivencia, en donde se aclara que desde el Plan de Desarrollo “Bogotá Humana” (2012-2016) se da un lugar importante al papel de la educación en la lucha contra las distintas formas de segregación que atraviesan a nuestra sociedad, dando así su propia definición de la convivencia:

La SED entiende la convivencia como un proceso de interacción en el marco de relaciones de poder ejercidas sin opresión, ni dominación, donde se establecen consensos sobre valores, normas y acuerdos que guiarán el vivir juntos. En este marco la convivencia se caracteriza por ser dinámica, constante y cotidiana, de donde se desprende que el proceso de construcción de convivencia es más importante que el logro de un estado ‘ideal’ determinado. (Secretaría de Educación de Bogotá, 2014).

Finalmente, en el 2016, la Sed hace un llamado a construir una Bogotá en paz, pidiendo llevar a cabo algunas estrategias que también están relacionadas con los objetivos que tiene el

Programa Hermes, de tal manera que dichas estrategias permitan lograr el cumplimiento de algunas metas que se proponen, entre las que se encuentran:

- Lograr el 100% de los colegios con Plan de Convivencia fortalecido para el reencuentro, la reconciliación y la paz.
- Visibilizar la cátedra de la paz y los contenidos asociados a la cultura ciudadana en los Proyectos Educativos Institucionales

Para poder tener una orientación pedagógica de las posibles estrategias para lograr los objetivos, también se propone una serie de guías pedagógicas para la convivencia escolar, entre las que se encuentra la guía No.49, en la que uno de los objetivos principales es brindar herramientas pedagógicas a la comunidad educativa para la apropiación e implementación de la ley 1620 de 2013 y el decreto 1965 de 2013.

2.3.1. Ley de convivencia Escolar:

La convivencia escolar, además de estar reglamentada en Colombia desde la Constitución Política, también se expide, la Ley 1620 del 15 de marzo de 2013, por la que se crea “el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad, y la prevención y mitigación de la violencia escolar” Y el Decreto reglamentario 1965 del 11 de septiembre de 2013. Es preciso tener en cuenta esta normatividad al plantear los Manuales de convivencia Escolar además de la Ley 1098 del 8 de noviembre de 2006, “Por la cual se expide el Código de Infancia y adolescencia”.

Haciendo una contextualización de la normatividad sobre convivencia escolar con la presente investigación encontramos que la ley 1620 de 2013, que establece en el artículo 13: Funciones del Comité de Convivencia Escolar numeral 4, “Convocar a un espacio de

conciliación para la resolución de situaciones conflictivas que afecten la convivencia escolar, por solicitud de cualquiera de los miembros de la comunidad educativa o de oficio cuando se estime conveniente en procura de evitar perjuicios irremediables a los miembros de la comunidad educativa.

Una vez realizado un breve recorrido por los principales referentes teóricos y conceptuales, necesarios para realizar el trabajo propuesto, se da inicio al siguiente capítulo, donde se pasa a definir y organizar el diseño de la metodología que se va a utilizar para llevar a cabo la evaluación propuesta.

CAPITULO 3

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Modelo de Evaluación

Cómo se mencionó anteriormente, teniendo en cuenta las particularidades de cada modelo de Evaluación, para efectos de este trabajo se elige el modelo de evaluación Respondente de Robert Stake que se caracteriza por ser un modelo predominantemente cualitativo. En este sentido, es necesario empezar a definir otros aspectos importantes que se deben considerar para llevar a cabo satisfactoriamente este ejercicio. Para empezar, retomarán, algunos elementos de carácter teórico como son el enfoque epistemológico y el tipo de investigación, luego, para la parte práctica, se debe realizar la matriz de categorías, determinar la población, la muestra, el tipo de muestra, los instrumentos que se van a implementar y el tipo de análisis que se va a realizar.

3.2 Enfoque de investigación

Para poder llevar a cabo el desarrollo de los objetivos propuestos, es importante definir el enfoque y tipo de estudio que se va a realizar, y teniendo en cuenta que el programa que se va a evaluar es un programa tanto educativo como social y que va encaminado hacia la formación de personas y afecta a una comunidad, se hace necesario, escuchar el punto de vista de las personas y su sentir frente a los procesos realizados. Es por esta razón que el enfoque de investigación que se tendrá en cuenta es el paradigma cualitativo, que como propone Bogdan (1987), busca comprender la complejidad de los procesos educativos al igual que una comprensión crítica de la realidad educativa, permitiendo el uso de diversas técnicas de recolección de datos. Así, éste se adecúa a esta investigación ya que también se pretende identificar los diferentes aspectos de la

aplicación del programa Hermes, al igual que el papel de los actores y de los beneficiarios de este para determinar sus resultados.

Sin embargo, aunque el énfasis principal, es de tipo cualitativo también se van a tener en cuenta algunos aspectos de tipo cuantitativo, ya que es necesario realizar un análisis exacto de la información, lo que le aporta mayor objetividad a este proceso.

3.3 Tipo de investigación

Por las características mismas del estudio, el tipo de investigación que se va a realizar es de carácter evaluativo. Teniendo en cuenta el planteamiento de Weiss (1982), para quien la investigación evaluativa se propone medir los resultados de un programa, en comparación con los objetivos o las metas propuestas anteriormente, con el fin de cumplir su objetivo principal que es contribuir a la toma de decisiones que permita mejorar el programa.

Por lo tanto, el modelo a utilizar es el modelo Respondente de Robert Stake quien propone tres etapas para el desarrollo de la evaluación, “los antecedentes (circunstancias anteriores al desarrollo de un programa educativo), las transacciones (las interacciones y modificaciones producidas durante su desenvolvimiento) y los resultados (los productos finales originados tras la aplicación del plan)” (Monedero, 1998 p.78).

El modelo de Stake, se puede esquematizar en forma de reloj (figura 3), donde se muestran todos los pasos para llevar a cabo la evaluación, éstos se pueden realizar en cualquier sentido, ya que es flexible. Uno de los aspectos más importantes de este modelo de evaluación, como lo menciona Monedero (1998), radica en que la evaluación debe responder a los intereses y a las necesidades tanto de quienes lo patrocinan, como de los implicados en el programa, de esta manera la evaluación responde adecuadamente a todos los sectores. Para este caso, este modelo

se tomará en cuenta haciendo una adaptación de esta, específicamente para el programa Hermes y sus fases de implementación.

3.3.1 Aplicación del Modelo

Teniendo en cuenta que en el modelo de evaluación Respondente

Por otro lado, tomando como base el esquema del reloj y sabiendo que éste puede ser usado en cualquier sentido y cualquier orden, se da paso a la elección y desarrollo de las fases específicas que se utilizarán en este estudio, y que orientarán la evaluación, de tal forma, que se pueda dar respuesta a los objetivos planteados. Las fases que se utilizarán son:

1. Descubrir los propósitos e intereses
2. Hablar con los clientes, el personal del programa y las audiencias
3. Panorama de las actividades del programa
4. Identificar el alcance del programa
5. Observar los antecedentes, transacciones y los resultados propuestos
6. Validación, confirmación, búsqueda de evidencias para la no confirmación

3.4 Corpus de investigación

3.4.1 Población

La población, se refiere al conjunto o grupo total de elementos para los que se quiere realizar una investigación o en este caso una evaluación. La idea de la investigación es realizar un análisis que permita encontrar si el programa ha influido en la convivencia de la institución.

Para realizar la evaluación, la población a tener en cuenta es la comunidad educativa del colegio IED La Belleza – Los Libertadores de la Jornada de la mañana en la sede A. Esta cuenta

con 18 maestros de secundaria, 6 maestros de primaria y 3 directivos docentes. Así mismo, a ésta pertenecen 500 estudiantes desde grado tercero hasta undécimo, distribuidos de la siguiente Manera:

Tabla 2.Población.

Población	Sede	J. Mañana
Tercero	A	62
Cuarto	A	67
Quinto	A	63
Sexto	A	56
Séptimo	A	52
Octavo	A	71
Noveno	A	55
Décimo	A	42
Once	A	32
TOTAL		500

Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, para efectos de esta evaluación, sólo se tendrá en cuenta una muestra de la población que se describe en la siguiente tabla.

Tabla 2.Tamaño de la muestra.

Actores	No.	Tipo de Muestra
Estudiantes certificado	5	Intencional: Este grupo particular de estudiantes maneja información clara sobre el programa y las actividades realizada en la institución
Estudiantes no certificados	81	Aleatorio no probabilístico, se tendrán en cuenta estudiantes que representen todos los niveles educativos. El tamaño de la muestra se elige a través de una fórmula estadística, teniendo un porcentaje de confiabilidad del 95% y un margen de error del 10%. La fórmula utilizada es: $n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$
Docentes	4	Aleatorio Simple, ya que todos tienen las mismas probabilidades de ser elegidos y deberían tener la misma apropiación y conocimiento del programa
Facilitador CCB	1	Intencional, ya que maneja la información pertinente al programa a estudiar

Fuente: Elaboración propia

3.4.2 Tipos de Muestra:

Como ya se indicó en la tabla para llevar a cabo esta investigación, se utilizarán diferentes tipos de muestras, según la necesidad en cada caso, para esto, se tiene en cuenta la clasificación que hace Sampieri et al (2003, pg. 241-242), quien clasifica las muestras en probabilísticas, aquellas que tienen la misma posibilidad de elegirse y se puede hacer de forma aleatoria, o no probabilística, siendo las que no dependen de la probabilidad sino de la necesidad o las causas relacionadas al tipo de investigación. De estas dos clasificaciones se pueden determinar varios tipos de muestra, algunas de las que se van a usar en este trabajo son:

- *M. Aleatorio no Probabilístico*: Una vez elegido el tamaño de la muestra, se seleccionan los individuos para la investigación teniendo en cuenta su disponibilidad y fácil acceso para participar en la investigación. (Sampieri, et. al 2003, pg. 247)
- *M. Aleatoria Simple*: Es un tipo de muestra probabilística, en donde todos los miembros de la población tienen la misma probabilidad de ser investigados por lo tanto la selección se realiza de forma aleatoria. (Sampieri, et. al 2003, pg. 247)
- *M. Intencional*: Es un tipo de muestra no probabilística en la que el investigador hace la elección de manera arbitraria, teniendo en cuenta las características del grupo y su relevancia en la investigación. (Sabino, T., 1992)

3.4.3 Recolección de datos:

Una vez definida la población, se da paso a la elaboración y aplicación de instrumentos para la recolección de datos, teniendo en cuenta los objetivos y las actividades propias del programa. Los instrumentos que se utilizan son:

- *Revisión documental*: Con el fin de realizar la caracterización del programa, se revisarán los documentos de la Cámara de Comercio al respecto, también se revisará el Pei y

Manual de Convivencia de la institución, haciendo énfasis en lo que concierne a convivencia, y se realizará la comparación de las metas de los dos para determinar los aspectos en los que se encuentran relacionados.

- Cuestionario: Se aplicará a los docentes y estudiantes conciliadores, con el fin de realizar una caracterización de éstos.
- Entrevista Semiestructurada: Esta entrevista, se aplicará a los estudiantes con el fin de indagar sobre la apropiación y conocimiento que tienen sobre el programa, así como la visión que tienen sobre los resultados del programa frente a la convivencia en la institución.
- Observación: Se elabora un formato de observación de una jornada de conciliación, con el fin de verificar el protocolo realizada por parte de los estudiantes conciliadores y la respuesta de los estudiantes que realizan una conciliación.
- Grupo Focal: Se entrevistará un grupo de estudiantes conciliadores en donde se indagará sobre su proceso de formación en el programa y las actividades realizadas en el marco de este, así como su apropiación y la perspectiva que tienen sobre este proceso y los resultados obtenidos.

3.4.4. Supuestos Teóricos:

- ✓ El programa para la gestión del conflicto escolar Hermes cuenta con el reconocimiento de la población beneficiaria de la institución La Belleza – Los Libertadores, logrando contribuir a mejorar algunos procesos de conciliación y resolución de conflictos escolares.

3.4.5 Herramientas de Análisis:

Una vez se realice aplicación de instrumentos y se hayan recolectado los datos, se dará paso al análisis, que se realiza de acuerdo con el instrumento aplicado y al tipo de datos obtenido. Para realizar la caracterización de la población, se realiza un análisis de tipo estadístico, teniendo en cuenta que los datos son de tipo cuantitativo. Para el caso de la entrevista, grupo focal, observación y análisis documental, se realiza una triangulación de información para datos cualitativos, así se realiza la comparación de los datos obtenidos, encontrando las concordancias en la información, lo que permite garantizar la fiabilidad de la información presentada.

3.4.6 Consideraciones Éticas

Al realizar cualquier estudio investigativo, es importante tener en cuenta que debe haber unos principios que determinen el manejo adecuado de la información, sin embargo, estos principios no dependen de la investigación en sí, sino del investigador, quien debe acudir a la ética, de tal forma que se garantice no tener en cuenta los intereses particulares, sino que sea ecuánime en el manejo de la información obtenida.

Manuel González Ávila, en su artículo Aspectos éticos de la investigación cualitativa, (2002), define la ética, como una filosofía práctica que apuesta a una comprensión o diferenciación de lo bueno y lo malo, y que no necesariamente busca resolver conflictos, sino por el contrario plantearlos, sobre una constante reflexión acerca de lo éticamente correcto o incorrecto en determinadas situaciones.

En el caso de la investigación científica y en este caso particular investigación cualitativa, afirma que existen unos valores específicos, que hacen que se reconozca la individualidad de los investigados, y que el manejo de la información sea realizado de tal forma que garantice por

ejemplo la validez y la confiabilidad de la investigación. Algunos de esos aspectos son la selección equitativa de los sujetos, no favorabilidad del riesgo o beneficio de los participantes, el uso de un consentimiento informado, el respeto a las personas involucradas, entre otros aspectos son la selección equitativa de los sujetos, no favorabilidad del riesgo o beneficio de los participantes, el uso de un consentimiento informado, el respeto a las personas involucradas, entre otros.

3.4.7 Validez:

Teniendo en cuenta que la presente investigación es de tipo evaluativo y teniendo en cuenta el objetivo de la evaluación, se hace necesario diseñar diferentes instrumentos para la recolección de datos. Estos instrumentos deben garantizar que la información obtenida sea confiable de tal manera que la información que se obtenga se pueda utilizar como beneficio para continuar y mejorar el programa.

Los instrumentos, fueron revisados y evaluados por el asesor de la tesis, también se realizó una prueba piloto con algunos estudiantes y docentes quienes evaluaron las preguntas y realizaron las sugerencias necesarias para realizar los ajustes pertinentes, de tal manera que se garantice su validez tanto de criterio como de constructo. De la misma manera, las preguntas de la entrevista y del grupo focal fueron sometidas a validación por parte del tutor del programa de la cámara de comercio. De esta manera se puede garantizar la confiabilidad de los instrumentos y por tanto del estudio.

3.7 Categorías de análisis

Tabla 3. Matriz Categorical De Análisis

Unidad de Análisis	EVALUACIÓN DEL PROGRAMA HERMES
Enfoque:	Cualitativo con algunos elementos cuantitativos

Tipo:	Investigación Evaluativa					
Modelo:	Evaluación Respondente - Robert Stake					
Objetivos Específicos	Categoría	Subcategoría	Indicadores	Instrumento	Fuentes	
Caracterizar el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes y la población escolar beneficiaria de la J.M en la sede A, de la IED La Belleza – Los Libertador Es	Sujetos y Actores	Estudiantes	Edad	Revisión documental	Estudiantes	
		Estudiantes Líderes Conciliadores	Género	Encuesta	Hojas de matrícula	
			Curso		Simat	
		Docentes y directivos docentes	Área	Entrevista	Docentes	
					Género	Hojas de vida
		Facilitador CCB	Dependencia			
Programa Hermes	Antigüedad Estudios	Revisión Documental	Cámara de Comercio de Bogotá			
Definir indicadores de resultados para el programa Hermes en relación con la convivencia escolar de la Jornada mañana en la IED la Belleza - Los Libertadores	Indicadores de Evaluación		Jornadas de sensibilización	Entrevistas	Archivo de proyecto (actas)	
			Jornadas de Conciliación		Encuestas	Estudiantes y líderes
			Jornadas de verificación		Observación	Coordinación de convivencia
			Apropiación y Conocimiento del programa		Grupo Focal	Estudiantes y docentes
Analizar el alcance del programa Hermes a la luz del Proyecto Educativo Institucional	Programa para la gestión del conflicto escolar “Hermes”	Metas	Objetivos del programa Metodología del programa Horizonte Institucional Manual de convivencia	Revisión Documental	Cámara de Comercio de Bogotá	
		Estrategias pedagógicas			PEI	
		Resultados Esperados			Manual de Convivencia	
Identificar y clasificar los procesos e intervenciones realizadas por los estudiantes certificados respecto a los conflictos presentados en la	Tipos de Conflicto			Entrevistas	Archivo de proyecto (actas)	
	Intervenciones Realizadas					Estudiantes y líderes
	Resultados			Encuestas		
				Revisión Documental	Coordinación de convivencia	

institución y valorar los resultados obtenidos		Observación Grupo Focal	Estudiantes y docentes
Identificar los aspectos positivos y negativos del programa que han influido en la convivencia de la institución, para sugerir estrategias de mejoramiento		Entrevistas	Archivo de proyecto (actas)
		Encuestas	Estudiantes
		Revisión Documental	Líderes del programa
		Observación	Coordinación de convivencia
		Grupo Focal	Estudiantes y docentes

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS Y RESULTADOS

Una vez realizado el trabajo de campo descrito en el capítulo anterior, donde se aplicaron los instrumentos de recolección de la información, en el presente capítulo se da paso a la organización y el análisis de la información obtenida. Éste se presenta a partir de los objetivos específicos relacionándolo con las fases utilizadas a partir del modelo de evaluación utilizado.

Objetivo No. 1: Caracterizar el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes y la población escolar beneficiaria de la J.M en la sede A, de la IED La Belleza – Los Libertadores.

Para dar cumplimiento a este objetivo, se desarrollaron las primeras fases elegidas de la estructura del reloj:

1. Descubrir los propósitos e intereses: Aquí se realizó la caracterización del programa, identificando las fases y actividades implementadas, así como las características, actividades y metas propias de la institución. Para ello, se aplicó una entrevista semiestructurada, un cuestionario y una revisión documental que lleva a obtener los datos necesarios para este fin.
2. Hablar con los clientes, el personal del programa y las audiencias; en este punto, se realizó la caracterización de los estudiantes conciliadores, los docentes de la institución, el facilitador de la Cámara de Comercio y los estudiantes beneficiarios del programa, por medio de la aplicación de cuestionarios elaborados para cada una de las audiencias.
- 3.

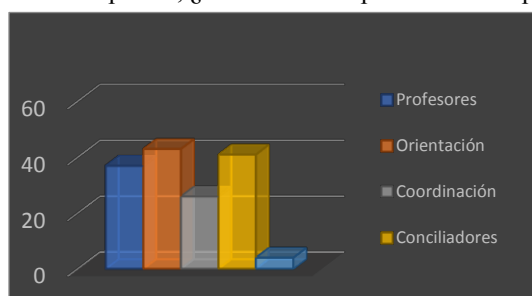
✓ **Caracterización del programa:**

A partir de las entrevistas realizadas, se determina que el programa Hermes inicia su trabajo en la institución aproximadamente en el año 2002, en la jornada tarde, sin embargo, no se encuentra ningún documento que soporte esta información. Hacia el año 2005 el programa se empieza a implementar en la jornada de la mañana y aunque al inicio avanza lentamente, poco a poco la institución se apropiade él, logrando avances significativos. Actualmente, se han certificado 3 grupos de estudiantes como conciliadores escolares, los dos primeros grupos son egresados de la institución y el tercero se encuentra en grado 10° y son quienes lideran actualmente, el proceso de la conciliación escolar y las actividades del programa.

En la jornada mañana, se han realizado la mayoría de las fases propuestas por el programa, como son, el diagnóstico, la concertación, selección, divulgación, formación a docentes, formación a estudiantes y Capacitación en los MASC, en este momento se encuentra en el proceso de autogestión, donde la Cámara de Comercio disminuye el acompañamiento al colegio y éste, a su vez debe continuar los procesos de formación y capacitación de una manera más independiente.

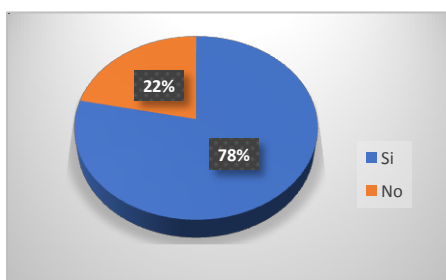
Por otro lado, los grupos de estudiantes que se han certificado han liderado diferentes procesos de sensibilización y prevención del conflicto, jornadas de conciliación y de verificación. Estos procesos han permitido que sean reconocidos por la mayor parte de la comunidad por su trabajo como conciliadores, como se evidencia en las respuestas de las preguntas 11, 12 y 13 de la encuesta realizada a los estudiantes ya que, al indagar sobre el programa y el equipo de conciliadores, la mayoría precisa reconocerlos y acudir a ellos en caso de presentarse un conflicto. Información que se relaciona a continuación.

Gráfica 1. Pregunta No. 11: En su opinión, ¿Cuáles son las personas más apropiadas para solucionar un conflicto?



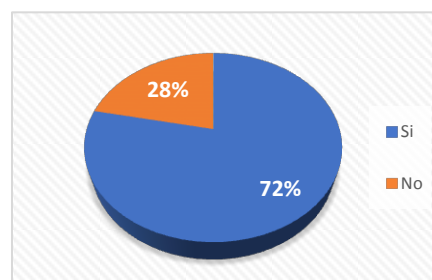
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 2. Pregunta No. 12: ¿Conoce el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes?



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 3. Pregunta No. 13: ¿Identifica quiénes son estudiantes del grupo de conciliadores de la institución?



Fuente: Elaboración propia

En las gráficas se evidencia, que cuando se indaga sobre quienes deben intervenir en la solución de los conflictos, en orden de importancia, se encuentra la orientación en primer lugar, seguida de los conciliadores con un total de 41 estudiantes, correspondiente al 46.1%. También se observa que el 78% de los estudiantes afirma conocer el programa Hermes, al indagar sobre qué se trata, identifica que los estudiantes de grado 10° son los conciliadores de la institución el programa la mayoría coincide en que es una ayuda para conciliar y arreglar los conflictos con ayuda de sus compañeros, en respuestas como: “Es un programa que nos ayuda a nosotros como estudiantes a solucionar un conflicto por medio de diálogos y conciliaciones.”.

En mayo de 2016, gracias al reconocimiento y la apropiación que ha logrado el programa en la institución, se realiza la inauguración de un espacio permanente de conciliación que

liderarían los estudiantes certificados, sin embargo, debido a diferentes dificultades climáticas y administrativas este espacio ya no se encuentra en funcionamiento. En cuanto a la formación de docentes, se han certificado hay 8 docentes y dos orientadoras, sin embargo, en este momento la sede A, objeto de este estudio solo cuenta con 5 docentes y la orientadora escolar que son certificados por la Cámara de Comercio como conciliadores escolares y que a su vez orientan y apoyan al equipo de estudiantes conciliadores en los procesos realizados.

✓ Caracterización de docentes:

La institución cuenta con una planta 57 docentes, de los cuales 32 pertenecen a la jornada Mañana y 25 a la jornada tarde. La distribución de sede, jornada, formación profesional y antigüedad en la institución, se resumen en la siguiente tabla:

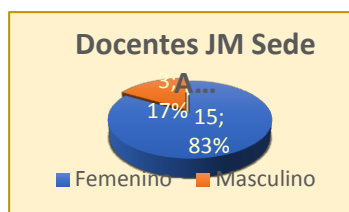
Tabla 4. Caracterización de docentes

CARACTERIZACIÓN DOCENTES														
Ciclo	Jornada		sede		Género		Formación			Antigüedad (años)				
	M	T	A	B	F	M	Lic.	Esp.	Maes.	0 a 2	3 a 5	6 a 8	9 a 11	12 o más
1	9	9	4	14	14	4	11	3	4	6	2	4	3	3
2	5	4	7	2	8	1	3	1	5	3	1	2	1	2
3	9	5	14	0	11	3	3	1	10	5	0	7	1	1
4	4	4	8	0	5	3	3	1	4	2	1	3	0	2
5	5	3	8	0	5	3	1	0	7	0	1	6	0	1
Total	32	25	41	16	43	14	21	6	30	16	5	22	5	9

Fuente: Elaboración propia

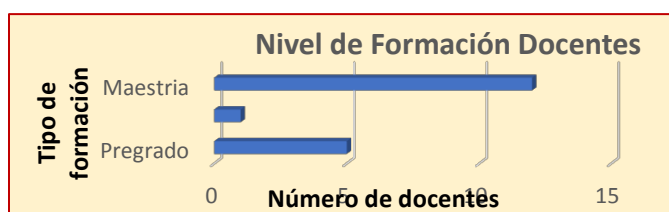
En la Jornada Mañana, sede A, población en la que se realiza el estudio, están ubicados 18 maestros, de los cuales 3 pertenecen a género masculino y 15 son de género femenino. En cuanto al nivel de formación, de los 18 maestros de la sede A, Jornada mañana, 12 cuentan con maestría, 1 con especialización y 5 con pregrado, como se muestra en los gráficos 4 y 5.

Gráfica 4.Docentes



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 5.Docentes según su nivel de formación por género



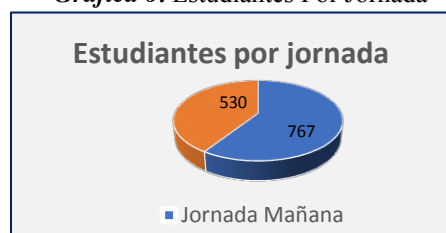
Fuente: Elaboración propia

✓ Caracterización de estudiantes:

La institución, cuenta con dos sedes y dos jornadas, en las que atienden población desde el grado jardín hasta grado once. (Educación inicial, básica primaria, básica secundaria y media). El total de estudiantes atendidos en la institución es 1297, de los cuales, la mayor parte pertenece a jornada mañana, con un total de 767 estudiantes que corresponden aproximadamente al 60% de la población total. La distribución de estudiantes por sede y jornada se muestra a continuación.

Tabla 5. Estudiantes por grado, sede y Jor.

Caracterización de Estudiantes Sede y Jornadas			
Curso	Sede	Jornada	
		M	T
Jardín	A	23	22
	B	20	21
Transición	A	24	24
	B	25	24
Primero	B	81	51
Segundo	B	84	32
Tercero	A	62	0
	B	0	63
Cuarto	A	67	50
Quinto	A	63	47
Sexto	A	66	60
Séptimo	A	52	35
Octavo	A	71	30
Noveno	A	56	35
Décimo	A	42	18
Once	A	31	18
Total jornadas		767	530
Total IED			1297

Gráfica 6. Estudiantes Por Jornada**Fuente:** Elaboración propia

Sin embargo, para efectos de esta evaluación, la población que se va a tener en cuenta corresponde a la jornada mañana, sede A. En esta sede, se encuentran los estudiantes desde grado tercero hasta grado once, en total suman 500 estudiantes de los cuales 264 es decir el 53% son de género femenino y 236 que corresponde al 47% son de género masculino. También, se puede observar que es mayor la población en los grados de primaria e inicio de la secundaria que en los grados superiores. A continuación, se muestra la distribución de los estudiantes en esta sede y jornada.

Tabla 6. Estudiantes por grado y género.

Estudiantes por género		
	FEM.	MASC.
Tercero	28	34
Cuarto	35	32
Quinto	38	25
Sexto	30	26
Séptimo	25	27
Octavo	35	36
Noveno	31	24
Décimo	26	16
Once	16	16
Total	264	236
	500	

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 7. Estudiantes Por Jornada

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, como se había mencionado del total de la población se toma una muestra que corresponde a 81 estudiantes a quienes se les aplicó el cuestionario No. 1. Los estudiantes encuestados se encuentran entre los grados cuarto a once y se distribuyen como se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfica 8. Estudiantes por grado

Fuente: Elaboración propia

También se observa, que, la mayoría que corresponde al 56% de los estudiantes son de género femenino y el 44% masculino. Por otro lado, se encuentra que más del 80% de los estudiantes encuentran entre los rangos de 9 a 12 y de 13 a 16 años, siendo este último donde se está la mayor cantidad de estudiantes, por otro lado cabe resaltar que la mayoría llevan más de 3 años estudiando en la institución.

Gráfica 9. Edad de los estudiantes**Gráfica 10. Antigüedad en la institución**



No. estudiantes

Fuente: Elaboración propia

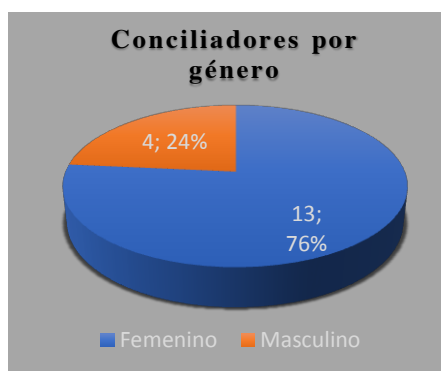
Caracterización de estudiantes conciliadores

Desde el año 2013, en la institución se ha realizado la formación de dos grupos de conciliadores escolares, el primero inició su formación en grado octavo en el año 2013, recibiendo su certificación en septiembre de 2014, éstos en el año 2016 terminaron su proceso educativo en la institución. En dicho grupo se certificaron 25 personas, quienes en su momento asumieron el rol de líderes conciliadores en el colegio, realizando las Jornadas de conciliación y verificación, así como sensibilizaciones y talleres de dirección de curso. Es importante aclarar que los semilleros o nuevos grupos de conciliadores, los eligen los docentes de la institución encargados del programa, teniendo en cuenta que el proceso se inicia aproximadamente en los grados séptimo y octavo, con el fin de que éste sea continuo y duradero, cuando los conciliadores se encuentran en grado décimo, se da inicio a la formación de un nuevo grupo.

Así, en el 2015, se inicia nuevamente la formación de otro grupo, quienes se encuentran cursando grado octavo, dicha formación inicia con 31 estudiantes aproximadamente. En agosto de 2016 se realiza su ceremonia de certificación. Sin embargo, para este momento, 4 estudiantes ya no se encontraban en la institución y 3 decidieron no continuar con el proceso, por lo tanto, sólo 24 estudiantes se certificaron. Para finalizar el año escolar, los dos grupos terminan realizando las actividades propuestas de forma simultánea, así, se realiza un empalme de los procesos ya que uno de los grupos está próximo a ser egresado de la institución y el nuevo grupo

debe iniciar su proceso de liderazgo del programa. Actualmente, el grupo de estudiantes conciliadores se encuentran en grado 10° y está conformado por 13 niñas (76.5%) y 4 niños (23,5%), y están en un rango de edad entre los 15 y 18 años. Además la mayoría del grupo ha realizado todo su proceso educativo en la institución.

Gráfica 11. Conciliadores por género



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 12. Antigüedad



Fuente: Elaboración propia

✓ **Caracterización de facilitador Cámara de Comercio**

Desde Cámara de Comercio se realiza un acompañamiento en la institución para orientar y liderar los procesos de formación de los estudiantes y las actividades propuestas. Hasta el año 2015, el acompañamiento fue permanente, pero, cuando la institución inicia la etapa de autogestión en el 2016, es la debe empezar a liderar el proceso de manera más autónoma, contando con el apoyo de Cámara de Comercio, pero de forma esporádica.

Para realizar la caracterización de la persona que realiza el acompañamiento en la institución se aplicó un cuestionario del que se obtiene la siguiente información:

- *Género:* Femenino
- *Formación profesional:* Socióloga
- *Antigüedad en Cámara de Comercio:* 12 años

- *Tiempo de acompañamiento en la institución: 6 años*
-

Objetivo No. 2: Definir indicadores de resultados para el programa Hermes en relación con la convivencia escolar en la jornada mañana de la IED la Belleza los libertadores.

Para el logro de este objetivo se trabaja la tercera fase del esquema de reloj, **panorama de las actividades del programa**. Para determinar cuáles son las actividades propuestas que se llevan a cabo desde el programa, se toman en primer lugar el plan de acción del programa, las entrevistas a los estudiantes, el grupo focal y por último una revisión documental manual, de los documentos específicos del programa, donde se encuentran las actas de las intervenciones que se han realizado desde el año 2013 tanto por parte de Cámara de Comercio como propios de la institución en relación con el programa. A partir de ello se definen algunos indicadores que permiten evaluar los resultados obtenidos. Estos son:

1. Número de Estudiantes formados y certificados
2. Número de docentes formados y certificados.
3. Número de conciliaciones y jornadas de conciliación realizadas por año
4. Número de Verificaciones y jornadas de verificación realizadas por año
5. Número de conflictos solucionados
6. Resultados

Objetivo No. 3: Analizar el alcance del programa Hermes a la luz del Proyecto Educativo Institucional.

En este punto se aplica la cuarta fase del esquema del reloj, para esto se realiza una revisión documental del Pei de la institución y del manual de convivencia, realizando una comparación entre lo que plantea el programa y su relación con el trabajo realizado en la

institución. Para esto se toman en cuenta 3 aspectos principales. Primero los fundamentos y principios tanto del programa como del colegio, según se plantea en el horizonte institucional, en segundo lugar, como propuesta pedagógica siendo un eje central de la institución una de las premisas del programa y en tercer lugar la el manejo del conflicto. Algunos aspectos comunes encontrados se encuentran en las tablas 8, 9 y 10.

✓ Fundamentos y Principios

Tabla 7. Fundamentos y Principios IED La Belleza y Programa Hermes

Programa Hermes	Institución
<ul style="list-style-type: none"> → Transformar el conflicto escolar a partir de los MASC y así, ayudar a prevenir situaciones de matoneo o <i>bullying</i> en los colegios de Bogotá. Estando en con la Ley 1620 de 2013. → Formación de líderes que promuevan el diálogo la negociación entre los demás compañeros, buscando mitigar los conflictos que están iniciando, propiciando la vivencia de valores como el respeto y la tolerancia. 	<ul style="list-style-type: none"> → Proporcionar herramientas que faciliten el reconocimiento y respeto de los Derechos Humanos, la convivencia escolar y la participación democrática de todos los miembros de la comunidad educativa. → La promoción de valores sociales y el uso contextualizado de la ciencia y la tecnología, garantizando el cumplimiento de los derechos humanos y contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad educativo → Formación de estudiantes líderes dinamizadores de la comunidad y comprometidos con su grupo social, buscando la cooperación, la concertación y el desarrollo de iniciativas → Identificar, documentar, analizar y resolver los conflictos que se presenten entre docentes y estudiantes, directivos y estudiantes, entre estudiantes y entre docentes. → Liderar en los establecimientos educativos acciones que fomenten la convivencia, la construcción de ciudadanía, el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos y la prevención y mitigación de la violencia escolar entre los miembros de la comunidad educativa. → Promover la vinculación de los establecimientos educativos a estrategias, programas y actividades de convivencia y construcción de ciudadanía que se adelanten en la región y que respondan a las necesidades de su comunidad educativa. → Convocar a un espacio de conciliación para la resolución de situaciones conflictivas que afecten la convivencia escolar, por solicitud de cualquiera de los miembros de la comunidad educativa o de oficio cuando se estime conveniente en procura de evitar perjuicios irremediables a los miembros de la comunidad educativa. El estudiante estará acompañado por el padre, madre de familia, acudiente o un compañero del establecimiento educativo. → Liderar el desarrollo de estrategias e instrumentos destinados a promover y evaluar la convivencia escolar, el ejercicio de los derechos humanos sexuales y reproductivos.

Fuente: Elaboración propia

En esta parte se observa que tanto el programa como la institución tienen objetivos similares y a través de la alianza que realiza el colegio con la Cámara de Comercio se lleva a cabo parte del trabajo planteado, como es la formación de líderes y la creación de espacios de diálogos y conciliación, sin embargo y ninguna parte del manual de convivencia se evidencia que esto se realice a través del programa, por el contrario ni la Cámara de comercio ni el programa Hermes se encuentra contemplado en ninguna parte del manual de convivencia.

Por otro lado, dentro de la conformación del comité de convivencia no se contempla la participación específica de los estudiantes, ni de los profesores líderes del programa, quienes se encuentran capacitados para apoyar los procesos convivenciales del colegio iniciando desde la prevención del conflicto.

- **Propuesta Pedagógica**

Programa Hermes	Institución
Desde cámara de comercio, se plantea el programa como una propuesta pedagógica, en la que a través de los talleres y actividades de formación brinda herramientas que buscan desarrollar competencias y habilidades sociales en los jóvenes, para que puedan intervenir en los conflictos ejerciendo el papel de conciliador.	La institución busca formar ciudadanos seguros de que el problema no radica propiamente en el conflicto que se posea sino en la forma no asertiva de resolverlo, para lo cual debe proponer una serie de estrategias que le permita a la comunidad educativa desarrollar habilidades para resolver los conflictos de manera adecuada y construir aprendizajes a partir de las diversas situaciones a las que se enfrenta diariamente.

Así, el proceso de formación y capacitación, que desde cámara de comercio se realiza a los estudiantes y a los docentes colabora con el cumplimiento de otros objetivos de la institución y de la educación misma, como son la formación integral de los estudiantes haciendo un énfasis en la formación de valores tales como la solidaridad, el respeto y la tolerancia entre otros. También, dentro del horizonte institucional, se plantea que uno de los aspectos que debería tener el estudiante en su perfil es el liderazgo, así encontramos en el mismo que, “la institución, busca

promover la formación de líderes comunitarios que incidan en el desarrollo de iniciativas sociales buscando la cooperación y la concertación” siempre para el bienestar de la comunidad.

- **Manejo del Conflicto**

Programa Hermes	Institución
<p>Hermes reconoce el conflicto como un aspecto inherente al ser humano, éste se da al tener diferentes puntos de vista o desacuerdos en algunas situaciones. Es por esta razón que se busca realizar una sensibilización sobre el manejo adecuado de los mismos, teniendo en cuenta que el conflicto no se elimina sino se transforma a partir de los MASC.</p> <p>Desde este punto de vista, el programa, busca brindar apoyo y acompañamiento a la institución, pero debe ser la misma comunidad quien lidere los procesos convivenciales y las estrategias que propone el programa para manejar y transformar el conflicto, de tal manera que no genere problemas, sino que por el contrario fortalezca los procesos convivenciales de la institución.</p>	<p>La institución busca formar ciudadanos seguros de que el problema no radica propiamente en el conflicto que se posea sino en la forma no asertiva de resolverlo, para lo cual debe proponer una serie de estrategias que le permita a la comunidad educativa desarrollar habilidades para resolver los conflictos de manera adecuada y construir aprendizajes a partir de las diversas situaciones a las que se enfrenta diariamente.</p>

En este punto, el primer aspecto que tanto la institución como el programa Hermes tienen en común es que los dos se rigen bajo la ley 1620 de 2013, además de tener en cuenta lo que se estipula en la Ley general de Educación, sobre los aspectos concernientes a la convivencia escolar.

Así mismo, las dos partes hablan de la creación de estrategias que promuevan la identificación, documentación, análisis y resolución de conflictos, así como la necesidad de convocar espacios de diálogo y conciliación para la resolución de situaciones que afecten la convivencia escolar. Pero en ningún documento institucional se reconoce que todas estas actividades ya las están realizando el programa Hemos, de tal forma que parece que desconociera el trabajo que el equipo de conciliación ha realizado durante tanto tiempo.

Desde este punto de vista, es muy difícil atribuir resultados positivos o negativos al programa Hermes ya que pareciera que en ningún lugar se encuentra reglamentado ni vinculado con la institución. De igual modo, se puede concluir que no se está cumpliendo cabalmente la etapa en la que se encuentra el programa, correspondiente a la fase de continuidad y que consiste en la creación de alianzas estratégicas, como son participación en los comités de convivencia, gobierno escolar y otras instancias en las que se debería reconocer y legitimar el programa como parte de la institución.

Objetivo No. 4: Identificar y clasificar los procesos e intervenciones realizadas por los estudiantes certificados respecto a los conflictos presentados en la institución y valorar los resultados obtenidos

En este punto, se aplican las otras dos fases del esquema del reloj, como son:

7. Observar los antecedentes, transacciones y los resultados propuestos:
8. Validación, confirmación, búsqueda de evidencias para la no confirmación

Así, para poder evaluar los resultados del programa, en primer lugar, se desarrollan los indicadores de evaluación que se plantearon, a partir de los instrumentos aplicados como son la entrevista a estudiantes, la observación a una jornada de conciliación y el grupo focal con los estudiantes conciliadores.

7. Número de Estudiantes formados y certificados

Realizando la revisión de los documentos de Cámara de Comercio en las que se encuentran las actas de las intervenciones realizadas por el tutor del programa, se encuentran las listas de los estudiantes que participan en las capacitaciones de formación como conciliadores y las actas de

certificación. De lo que se puede concluir que desde el año 2013 han participado aproximadamente 72 estudiantes en el proceso de formación de líderes, de los cuales 49 han recibido la certificación como conciliadores escolares, lo que significa que el 70% de los estudiantes que reciben formación se certifican. En cuanto a los estudiantes que no culminan el proceso, la mayoría es porque se retiran de la institución, solo 3 estudiantes que equivalen al 4.1% deciden no certificarse y no continuar el proceso, lo que indica una buena aceptación del programa por parte de los estudiantes.

Afirmación, que además es respaldada por los estudiantes, ya que en el grupo focal que se realizó con los conciliadores, manifestaron que el programa, también les ha ayudado de forma personal ya que han aprendido a ver el conflicto desde otro punto de vista y a tomar conciencia de la importancia del diálogo, como lo expresan algunos estudiantes:

- ✓ *“pues yo si era muy conflictiva, peleaba por todo me agarraba por todo, era muy grosera y entre al curso, diría yo el al curso que era, entonces al llegar ahí me encontré con el proyecto y empecé ver que la solución no era las patadas, ni la grosería, ni los golpes, si no hablando uno puede solucionar, no del todo pero, pues puede llegar a tapar un poquitico ese hueco que talvez está muy abierto”*
- ✓ *“yo antes era un buscapleitos y por todo peleaba y alegaba y no respetaba y pues entonces ya desde que esta el proyecto ya puedo pensar más las cosas y pues puedo decir que si puedo resolver un conflicto de un niño, porque ya puedo resolver mis conflictos, entonces ya pienso mejor y ya no busco tantos problemas”*

Desde aquí, ya se puede observar que por lo menos, en los estudiantes conciliadores el resultado del programa tiene efectos positivos, que se reflejan en la convivencia de la institución.

8. Número de docentes formados y certificados.

En la institución se han certificado 8 docentes y 2 orientadoras. Actualmente, una de las orientadoras se trasladó y la otra está en la sede B. En cuanto a los docentes, tres docentes se han ido de la institución, por lo que, en este momento, solo hay 6 docentes certificados por la como

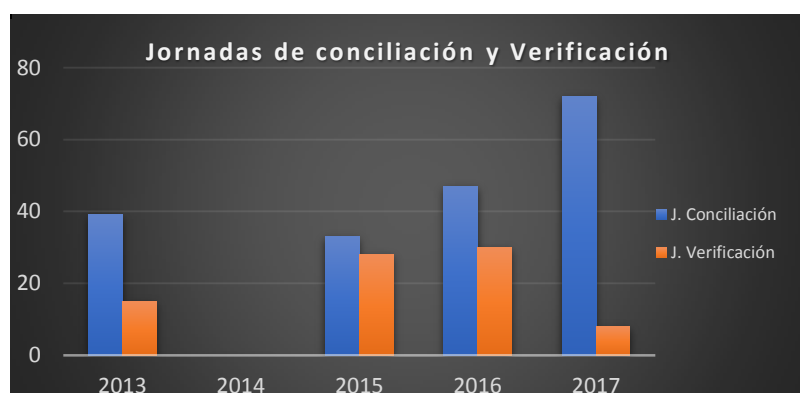
conciliadores escolares, lo que corresponde aproximadamente a un 33% del total de docentes.

Sin embargo, al indagar a los estudiantes si reconocen el equipo de docentes que hacen parte del programa, que la mayoría, correspondiente al 57.4%, no saben quiénes son, y el porcentaje restante, sólo reconoce uno o dos docentes que en algún momento han estado presentes en el proceso con los estudiantes. Esto indica que sus funciones en el programa no están siendo reconocidas por la comunidad, por lo tanto, deben ser replanteadas y mejoradas.

9. Número de intervenciones (conciliaciones y verificaciones) realizadas por año y número de conflictos solucionados

La información que se presenta es obtenida de la revisión de las actas de conciliación y verificación que se encuentran en físico en la institución. De ello se obtiene que:

Gráfica 13. Jornadas de Conciliación y verificación



Fuente: Elaboración propia

2013: Se registran 39 conciliaciones realizadas. De las 39 conciliaciones sólo se realizaron 15 verificaciones en las que se evidencia que en 13 casos se solucionó el conflicto y se cumplieron los acuerdos, mientras que en 2 casos no se logró la solución.

2014: En los informes de campo del tutor, se registran dos jornadas de conciliación y dos jornadas de verificación, sin embargo, no se encuentra ningún acta de dichas jornadas.

2015: Se registran 33 conciliaciones. De las cuales se realizan 28 verificaciones con 25 casos que se solucionaron y 3 que no lograron cumplir los acuerdos.

2016: Se registran 47 conciliaciones y 30 verificaciones en las que se resolvieron 28 casos

2017: Se registran 72 actas de conciliación y 8 verificaciones en las que todos los casos se solucionaron.

En total se registran 191 casos intervenidos de los cuales solo se realizaron 81 verificaciones. Esto quiere decir que sólo se realizó el seguimiento al 42.4% de los casos intervenidos, lo que implica que no se está realizando el proceso completo. Sin embargo, de las 81 verificaciones realizadas, se resolvieron 74 casos que corresponde al 91% de los casos a los que se les hizo seguimiento. Lo que indica que con las intervenciones que realiza el programa sí se logran solucionar casos de conflicto escolar, se evita que éstos aumenten su complejidad pasando a instancias mayores y de esta forma, el programa incide de forma positiva en la convivencia de la institución.

Por otro lado, en la encuesta que se les realiza a los estudiantes, se pueden rescatar otras cifras interesantes. Al preguntar si han participado en un proceso de conciliación y han logrado resolver el conflicto de forma positiva, se obtienen algunas respuestas como:

- ✓ “Si, Porque fuimos los dos y entendimos que no hay que pelear y que si alguien pelea debemos de aconsejarlos para no volver a tener problemas”
- ✓ “No, porque quedamos en un acuerdo que hasta el momento no ha sido respetado”
- ✓ “Si, porque con la persona que tenía el conflicto logre dialogar y llegamos a varios acuerdos”
- ✓ “Si, por que la persona que me agredía no me siguió agrediendo y ahora somos amigos”

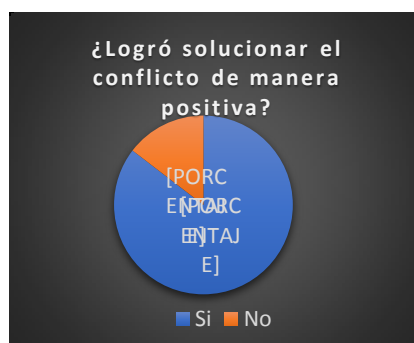
Teniendo en cuenta la información obtenida se evidencia que: de los 83 estudiantes que se encuestaron, 38 estudiantes, es decir el 44.7% confirma haber participado en una conciliación y la mayoría confirma haber podido resolver el conflicto de manera positiva.

Gráfica 14. Participación en conciliación



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 15. Solución del conflicto



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, al preguntar tanto al equipo de estudiantes conciliadores como a los demás estudiantes si consideran que el programa ha ayudado a mejorar la convivencia de la institución, se encuentra que la mayoría considera que la intervención del programa ha sido positiva en la institución. Algunas respuestas obtenidas fueron:

- ✓ “si, porque pues esta institución, era una institución donde a la salida muchas personas se agarraban y no había un control y todo les valía, les daba temor hablar con coordinación porque los reglamentos eran expulsión por una agresión, expulsión por tal cosa entonces pues ellos preferían ir a los golpes y ya entonces desde que salió el programa el colegio mejoro mucho ya no hay tanto consumo ya nadie pelea afuera entonces desde mi parte me parece que mejoro un 100 por ciento el colegio”
- ✓ “...cuando llegue siempre habían riñas afuera, acá dentro de la institución, en los baños chicas, chicos, niños, grandes todo el mundo peleaban como se hacían como combitos entonces este contra este, y entonces siempre vivían como en eso y ya después que llego el programa entonces todo fue mejorando

porque ya no se ve la división del colegio sino más bien se ve como como unido más bien como el respeto como la paz como que se siente como que si cambia el ambiente”

- ✓ *“...Porque cuando se soluciona el problema, no hay más malos entendidos y se puede formar hasta una gran amistad.*
- ✓ *“yo digo que sí ha mejorado porque antes pues tenían un conflicto y se daban a los puños y ahora tienen un conflicto y pues ya le dan a uno su conflicto ósea ya lo ven como un apoyo para solución conflictos y pues cada vez que nos dan un conflicto a nosotros, pues es un conflicto menos para el colegio y pues ya mejora la convivencia”*
- ✓ *Porque ayudan a que las personas en que estamos hay podamos dialogar y crear un acuerdo para que se solucione el problema*

Todo esto, demuestra que los estudiantes sí piensan que el programa brinda herramientas que ayudan a mitigar los conflictos, lo que ha contribuido a mejorar la convivencia de la institución, sin embargo, se encuentran algunas dificultades que deben ser superadas para que el programa continúe y mejore cada día, logrando cumplir todos los objetivos propuestos.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Una vez culminada la evaluación realizada al programa para la gestión del conflicto escolar “Hermes” en la IED La Belleza – Los Libertadores, se evidencian diversos aspectos en torno a los resultados obtenidos con la implementación del programa, en la convivencia de la institución. Algunos de estos son:

- ✓ En la institución aún no se ha determinado un lugar o una persona en específico que se haga cargo de organizar las actas de conciliación y demás documentos que evidencian la implementación del programa, lo que dificultó en su momento la recolección de la información, ya que en diferentes lugares y con diferentes personas se encontró la información al respecto, aun así, no se encontraron las actas del año 2014. Esto hace que no se tenga un seguimiento juicioso de las actividades que se realizan, así como del impacto que ellas generan en la institución.
- ✓ Los objetivos del programa están encaminados a apoyar todos los procesos convivenciales de la institución, principalmente en la mitigación y prevención del conflicto como se estipula en la ley 1620 de 2013, sin embargo, desde el Pei y el manual de convivencia aún no se ha adoptado formalmente los procesos que éste desarrolla en la institución.

- ✓ Tanto el programa como el equipo de estudiantes de conciliación escolar son reconocidos por la comunidad educativa y en general existe una apropiación y aceptación de este, sin embargo, en las actividades realizadas y más específicamente en las jornadas de conciliación sólo se encuentra la participación de los cursos de primaria, sexto y séptimo, mientras que en los cursos superiores la asistencia a estas jornadas es escasa.
- ✓ Con relación a la formación docente por parte del programa, la mayoría de los estudiantes no reconocen el equipo de docentes certificados, ni su trabajo al respecto en la institución.
- ✓ En general, los estudiantes reconocen que la implementación del programa en la institución ha contribuido a mejorar la convivencia y a mitigar el conflicto, ya que ha generado espacios de diálogo y concertación, sin embargo, consideran que las actividades deben realizarse de forma más frecuente.

En cuanto a la formación de los estudiantes conciliadores, se encuentra un resultado muy positivo, ya que se convierten en un curso reconocido en la institución, tanto por su liderazgo como por la participación y representación de la institución en diferentes actividades internas y externas.

A partir de todo lo anterior, se puede concluir que, el Programa para la gestión y resolución de conflictos escolares Hermes, **si** ha contribuido a mejorar la convivencia de la institución La Belleza – Los Libertadores, sin embargo, es necesario realizar algunos ajustes y mejoras para que se cumplan los objetivos propuestos a cabalidad, por lo tanto, a continuación, se dan algunas recomendaciones generales.

5.2. Recomendaciones

Culminado el presente trabajo evaluativo, se realizan algunas recomendaciones que van dirigidas a la institución y al equipo de conciliación escolar, con el fin de mejorar los resultados del programa, estas son:

A la institución

- ✓ Es necesario determinar un lugar y una persona que se encargue de recibir y organizar toda la información referente al programa, independientemente de la persona que se encuentre a cargo de su implementación, esta información debe ser conocida por todas las personas que hacen parte del equipo de conciliación, de tal forma que cuando se realicen cambios se pueda realizar un empalme con la información clara y real y así se le pueda dar continuidad a los procesos.
- ✓ Es importante incluir el programa Hermes y las actividades que realizan los estudiantes conciliadores en el Pei, en el Manual y en el comité de convivencia, así se puede realizar un trabajo mancomunado, así será más fácil implementar estrategias de prevención que permitan mejorar los procesos convivenciales en la institución.
- ✓ Es preciso fijar un espacio para que el equipo de docentes certificados pueda organizar y diseñar las actividades propias del programa y llevarlas a cabo de forma eficaz en compañía de los estudiantes conciliadores y así poder garantizar la continuidad del programa en la institución.
- ✓ Se deben garantizar los espacios en el cronograma institucional para la realización de las jornadas de conciliación y verificación a nivel institucional, así como las jornadas de formación y sensibilización sobre el manejo de conflicto hacia toda la comunidad.

Al equipo de conciliación:

- ✓ Es necesario que las actividades de sensibilización y conciliación se realicen de manera más frecuente para garantizar la apropiación y participación de toda la comunidad en los procesos de conciliación escolar
- ✓ Se deben crear estrategias que ayuden a sensibilizar a los estudiantes en la importancia del manejo, diálogo y concertación del conflicto escolar como método de prevención, de tal forma que se garantice la participación de los estudiantes de los cursos superiores en las actividades propias del programa
- ✓ Es importante culminar los procesos realizando el seguimiento y la culminación de los casos, desde las jornadas de verificación, con el fin de que el programa no pierda credibilidad y por el contrario cumpla cabalmente sus objetivos.

A la Cámara de Comercio

- ✓ Realizar un seguimiento a los procesos realizados por cada institución educativa y realizar una evaluación de los resultados obtenidos, de tal manera que permita continuar o mejorar los procesos realizados.

BIBLIOGRAFÍA

- Arráez, M., Moreno, L., & Calles, J. (2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*.
- Asensio, M. J. (2007). Modelos de Evaluación. *Revista universitară de sociologie*(2), 29-50.
- Ávila, G. M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista Ibero Americana*.
- Bueno, G. I., Corredor, C. E., Yopasa, A. D., & Rojas, M. R. (2007). *Un acercamiento a la gestión del conflicto escolar, a partir de los programas Ariadna y Hermes de la cámara de comercio de Bogotá (Unpublished master's thesis)*. Bogotá D.C: Pontifica Universidad Javeriana. .
- CCB. (2008). *Centro de Arbitraje y Conciliación 30 años. (n.d.)*. . Obtenido de http://recursos.ccb.org.co/cac/flipbook/Centro_Arbitraje_Conciliacion/files/mobile/index.html
- CCB. (2016). *Convivencia Estudiantil*. Obtenido de www.centroarbitrajeconciliacion.com/Servicios/Convivencia-estudiantil/Testimonios-y-casos-de-exito.
- Fonseca, J. G. (2008). Modelos Cualitativos de Evaluación. . *Revista universitară de sociologie*, 9-70.
- Gomez, V. (2014). *Paz en los colegios... ¿de dónde nos agarramos?* Bogotá D.C: Universidad Nacional de Colombia. .
- Innovemos. (1970). *Convivencia democratica,inclusion y cultura de paz*. . Obtenido de <http://librospaginaslibre.blogspot.com/2012/05/convivencia-democraticainclusion-y.html>
- Maya, J. I. (2001). La intervención social planificada. En F. Loscertales y Núñez, T. (Coords.): *Comunicación y habilidades sociales para la intervención en grupos*. Módulo 10:

- Evaluación y diseño del proyecto de intervención. CD Interactivo. Universidad de Sevilla.
- Mediano, C. M. (2007). *Evaluación de programas: Modelos y procedimientos*. . Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. S. M.
- MEN. (2016). *Sistema educativo colombiano*. . Obtenido de <http://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-233839.html>
- Monedero, M. (1998). *Bases teóricas de la evaluación educativa*. .
- S.E.D. (2013). *Portal Educativo Redacademica. Secretaría de Educación de Bogotá D.C. - Proyecto de Educación para la Ciudadanía y la Convivencia - PECC*. Obtenido de <http://www.redacademica.edu.co/proyectos-pedagogicos/ciudadania/pecc2>.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2003). *Metodología de la investigación*. . México: McGraw-Hill/Interamericana.
- UNICEF. (2009). *Programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes*. Obtenido de http://www.unicef.org/lac/HERMES_ESPANOL_FINAL-1.pdf